Financial Services
Commission
of Ontario

Ontario

Plan d'activités

2014-2017

Résumé

Le présent Plan d'activités (le Plan) fait état des principales stratégies que la Commission des services financiers de l'Ontario compte mettre en œuvre pour atteindre ses objectifs durant la période 2014-2017.

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) doit rendre compte de ses activités au ministre des Finances. Créée en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO), la CSFO réglemente les compagnies et les agents d'assurance, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les credit unions et les caisses populaires, les courtiers et les administrateurs d'hypothèques, et les sociétés coopératives en Ontario.

La section 1 du Plan d'activités traite du mandat de la CSFO, de sa vision et de ses valeurs fondamentales. Ce mandat consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance de la population dans les secteurs réglementés. La section 1 présente le contexte des principales lois administrées par la CSFO. Elle fournit aussi un aperçu du cadre de gouvernance de la CSFO et des rôles et des responsabilités associés à sa structure tripartite, laquelle englobe la Commission, le directeur général/surintendant des services financiers et son personnel, et le Tribunal des services financiers (TSF). Cette section présente aussi les trois secteurs d'activités fondamentaux de la CSFO, à savoir la réglementation, la mise en œuvre des programmes et les fonctions de facilitation.

La section 2 présente l'analyse de contexte, laquelle fait état des facteurs qui influenceront la capacité de la CSFO à exécuter son mandat législatif. À l'externe, de faibles taux d'intérêt et une croissance économique relativement lente continuent d'avoir des répercussions sur l'économie de l'Ontario; et la CSFO prévoit que ces facteurs persisteront dans le futur. Parmi les principales tendances en matière de réglementation ayant des implications pour les services financiers, citons l'intégration des modifications réglementaires au niveau international, l'harmonisation des lois d'un territoire à l'autre, et le maintien d'initiatives visant à moderniser les lois et les règlements.

À l'interne, la CSFO continue de composer avec des contraintes en matière de dotation en personnel et des ressources limitées à l'échelle de tout le gouvernement. Comme la CSFO a été sommée de mettre en pratique plusieurs priorités gouvernementales (y compris la réglementation des pratiques commerciales des fournisseurs de services de santé qui facturent des frais aux assureurs automobiles), les difficultés liées au ressourcement sont devenues plus marquées.

La section 3 présente le plan stratégique, la vision, les priorités et les résultats de la CSFO ainsi que son cadre de gestion du rendement. Le plan de la CSFO traite de quatre stratégies générales :

- Atténuer les risques organisationnels et liés au marché;
- Mettre l'accent sur l'efficience, l'efficacité et la transparence;
- Améliorer les communications et l'échange de connaissances avec les employés et les intervenants, ainsi que leur mobilisation;
- Mettre en œuvre des programmes d'harmonisation nationaux.

La CSFO mesure sa réussite en fonction de sa capacité de réaliser son mandat global, lequel consiste à offrir des services de réglementation dans le but de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance de la population dans les secteurs réglementés. La CSFO a mis au point des mesures de rendement qui tiennent lieu d'indicateurs de la réussite de la CSFO. Les principales mesures sont l'évaluation que fait la Commission de la conformité ciblée des secteurs, de la satisfaction des consommateurs, du règlement des plaintes des consommateurs, et de l'observation des normes de service de la CSFO et de la FPO.

La section 4 résume les projets et initiatives de la CSFO suivant un horizon de planification de trois ans. Elle présente aussi les réalisations de la CSFO pour 2013-2014.

La CSFO est consciente de son rôle, lequel consiste à assurer la protection des consommateurs et à soutenir un milieu sain et concurrentiel au sein de l'industrie des services financiers. Les secteurs financiers réglementés comptent sur la CSFO pour qu'elle réalise des activités de réglementation appropriées et efficaces, et pour qu'elle applique des stratégies fondées sur le risque qui sont efficaces.

Les principales initiatives de la CSFO comprennent les suivantes :

- Le Projet de développement de l'entreprise est un système informatique servant à établir des relations avec les intervenants et qui permettra d'améliorer le service à la clientèle et de fournir une plateforme améliorée pour l'échange de renseignements. Cela aidera la CSFO à mieux gérer les risques et à améliorer la prestation des services.

- Dans le cadre de la stratégie de réduction des tarifs d'assurance-automobile décrite dans le Budget de l'Ontario 2013, le gouvernement de l'Ontario mettra l'accent sur la réduction de la fraude dans le secteur de l'assurance-automobile. À compter de 2014-2015, la CSFO prévoit réglementer (au moyen de la délivrance de permis) les pratiques commerciales de fournisseurs de services de santé qui facturent des frais aux assureurs automobiles. De plus, la CSFO examine plusieurs recommandations faites par le Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile relativement à la prévention et à la détection de la fraude, à la tenue d'enquêtes sur des fraudes et à l'application des lois et règlements correspondants.

- La CSFO a entrepris de réaliser un projet à l'échelle de toute l'organisation afin de mettre en œuvre des approches fondées sur le risque et à cette fin, elle verra d'abord à créer un cadre stratégique. Ce cadre s'inspirera des pratiques exemplaires de tous les secteurs et mettra à contribution une approche commune.

- La CSFO recourra aux services d'un fournisseur privé de services de règlement de différends afin qu'il participe au traitement du volume élevé de dossiers d'arbitrage.

Les sections 5 et 6 fournissent des renseignements sur le Tribunal des services financiers (TSF) et le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA). Elles contiennent aussi de l'information sur les énoncés de vision, les stratégies et les priorités.

La section 7 présente les ressources dont la CSFO a besoin pour atteindre les résultats visés. Elle fournit aussi des renseignements sur les besoins en personnel de la Commission ainsi que sur l'autorisation de dépenses et les crédits budgétaires.

La section 8 contient un rapport de progression sommaire concernant le plan d'atténuation des risques (PAR) de la CSFO. Le PAR comprend des contrôles et des plans d'action clés ainsi qu'un cadre de surveillance servant à atténuer les dix risques que court la CSFO en tant qu'organisme.

La section 9 présente le plan relatif au capital humain, qui traite de divers objectifs, stratégies et initiatives liés aux ressources humaines.

La section 10 traite des priorités de la CSFO en matière de technologies de l'information (TI), ainsi que de l'état des initiatives dont les TI font partie intégrante.

La section 11 présente le plan de communications de la CSFO. La communication est essentielle pour que la CSFO soit en mesure de remplir son mandat et sa mission. Les initiatives de communication de la CSFO sont stratégiquement conçues pour compléter les activités de réglementation.

De 2014 à 2017, la CSFO appliquera les stratégies ci-dessus en vue d'atteindre ses objectifs clés.

John M. Solursh
Président, Commission des services financiers de l'Ontario
Président, Tribunal des services financiers

Philip Howell
Directeur général et surintendant des services financiers
Commission des services financiers de l'Ontario

Table des matières

Résumé 1
1 Description de la Commission 7
1.1 Mandat 7
1.2 Lois et règlements 7
1.3 Vision et valeurs fondamentales 9
1.4 Cadre de gouvernance 10
1.5 Responsabilisation financière 10
1.6 Structure organisationnelle 11
1.6.1 La Commission 11
1.6.2 Le Tribunal des services financiers 11
1.6.3 Le directeur général/surintendant des services financiers et son personnel 11
1.7 Secteurs d'activités fondamentaux de la CSFO 12
1.7.1 Fonctions réglementaires 12
1.7.2 Fonctions de mise en œuvre des programmes 12
1.7.3 Fonctions de facilitation 13
2 Analyse de contexte 14
2.1 Facteurs externes ayant des implications pour la CSFO 14
2.1.1 L'économie 14
2.1.2 Comportement des consommateurs 14
2.1.3 Contexte réglementaire 14
2.2 Facteurs internes ayant des implications pour le gouvernement et la CSFO 15
2.2.1 Fonction publique de l'Ontario 15
2.2.2 Facteurs propres à la CSFO 15
3 Planification stratégique et gestion du rendement 16
3.1 Visées stratégiques 16
3.2 Mesures de réussite de la CSFO 16
3.3 Résultats visés 18
3.3.1 Conformité ciblée accrue aux lois par les secteurs 18
3.3.2 Améliorer les communications courantes avec les consommateurs 18
3.3.3 Améliorer la prestation des services de réglementation prioritaires 18
3.3.4 Accroître la confiance envers le secteur financier 18

3.3.5 Réduire les délais de règlement des plaintes 19
3.3.6 Satisfaire aux normes de rendement établies 19
3.3.7 Accroître la transparence des fonctions de réglementation de base 19
3.3.8 Maximiser la mise en œuvre efficace de la technologie 19
3.3.9 Améliorer les processus d'échange de connaissances, d'apprentissage et de perfectionnement 19
4 Secteurs d'activités fondamentaux de la CSFO 20
4.1 Fonctions de réglementation 20
4.1.1 Principales activités et réalisations liées aux fonctions de réglementation pour 2013-2014 20
4.1.2 Initiatives et projets liés aux fonctions de réglementation pour 2014-2017 25
4.1.3 Mesures et cibles de rendement associées aux fonctions de réglementation 29
4.2 Fonctions de mise en œuvre des programmes 31
4.2.1 Principales activités et réalisations liées aux fonctions de mise en œuvre des programmes 31
4.2.2 Initiatives et projets liés aux fonctions de mise en œuvre des programmes pour 2014-2017 32
4.2.3 Mesures et cibles de rendement associées aux fonctions de mise en œuvre des programmes 33
4.2.4 Problèmes permanents ou émergents liés aux fonctions de mise en œuvre des programmes 33
4.3 Fonctions de facilitation 34
4.3.1 Principales activités et réalisations liées aux fonctions de facilitation pour 2013-2014 34
4.3.2 Initiatives et projets liés aux fonctions de facilitation pour 2014-2017 35
4.3.3 Mesures et cibles de rendement associées aux fonctions de facilitation 37
5 Tribunal des services financiers 40
5.1 Mandat et responsabilités du Tribunal 40
5.2 Orientation stratégique et objectifs en matière de rendement du Tribunal 40
5.3 Réalisations du Tribunal 41
5.4 Plan d'atténuation des risques du Tribunal 41
6 Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles 43
6.1 Responsabilités du FIVAVA 43
6.2 Orientation stratégique et objectifs en matière de rendement du FIVAVA 44
6.3 Activités et réalisations du FIVAVA 45
6.4 Renseignements financiers du FIVAVA 45

7 Ressources dont la CSFO a besoin pour atteindre les résultats visés 47
7.1 Perspectives financières 47
7.2 Aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses 47
8 Gestion des risques 49
9 Plan relatif au capital humain 51
9.1 Analyse du contexte d'intervention des facteurs ayant des implications pour les RH 51
9.1.1 Évolution de la population active du Canada 51
9.1.2 Évolution de l'effectif de la FPO et contexte politique 52
9.1.3 Évolution de l'effectif de la CSFO 52
9.2 Priorités découlant du plan relatif au capital humain 53
9.3 Aperçu des priorités découlant du plan relatif au capital humain 54
9.4 Réalisations découlant du plan relatif au capital humain pour 2013-2014 55
10 Plan relatif à la technologie de l'information 58
10.1 Analyse de contexte 58
10.2 Priorités en matière de TI 59
10.3 Rapport de progression et plan de mise en œuvre des TI 60
11 Plan de communications 62
11.1 Objectifs liés au plan de communications 62
11.2 Détail des initiatives en matière de communication 63
Annexe A – Organigramme 66

1 Description de la Commission

La Commission des services financiers de l'Ontario (la CSFO) est un organisme intégré de réglementation des services financiers. Relevant du ministère des Finances, elle a été créée en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO). Le rôle de la CSFO est de réglementer divers secteurs financiers dans la province de l'Ontario, y compris l'assurance; les régimes de retraite; les credit unions et caisses populaires; le courtage d'hypothèques; les sociétés de prêt et de fiducie; et les coopératives.

1.1 Mandat

Fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance de la population dans les secteurs réglementés

Les services de réglementation de la CSFO visent à protéger les consommateurs et les bénéficiaires de régimes de retraite tout en soutenant une industrie des services financiers saine et concurrentielle.

La CSFO conseille le ministre des Finances (le ministre) sur des problèmes émergents, elle fait des recommandations visant à trouver des solutions législatives à ces problèmes, et elle élabore et promulgue des politiques de réglementation et des procédures administratives.

1.2 Lois et règlements

La CSFO est globalement responsable de l'administration efficace des lois et règlements connexes provinciaux énumérés dans le tableau qui suit.

Législation	Description
Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario	Cette loi a pour effet de mettre sur pied la Commission et le Tribunal des services financiers. Elle établit le mandat général du directeur général/surintendant et du Tribunal des services financiers ainsi que certains pouvoirs et responsabilités opérationnels de base. Elle prévoit aussi la façon dont les activités de la Commission seront financées en fonction de l'évaluation des secteurs réglementés.
Loi sur les assurances	Cette loi définit l'assurance comme un contrat juridique et établit les exigences applicables à l'attribution de permis à des assureurs.
Loi sur l'assurance-automobile obligatoire	Cette loi traite des exigences applicables à tous les conducteurs d'automobiles et d'autres véhicules motorisés en Ontario, et les oblige à souscrire une assurance et à avoir une preuve d'assurance en leur possession lorsqu'ils conduisent. La loi constitue aussi l'Association des assureurs en tant que fournisseur d'assurance-automobile aux conducteurs qui ne peuvent pas obtenir autrement une protection d'assurance.

Législation	Description
Loi de 2003 sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile	Cette loi forme un complément à la *Loi sur l'assurance* et elle établit des mesures de contrôle pour les dépôts de taux d'assurance-automobile.
Loi sur les courtiers d'assurances inscrits	Cette loi est administrée par les Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario (RIBO). Elle oblige la CSFO à effectuer un examen annuel de RIBO et à communiquer les résultats au ministre des Finances.
Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés	Cette loi établit les exigences applicables à l'inscription des associations à but non lucratif qui offrent des régimes d'assurance de soins médicaux en Ontario (il n'y en a que trois).
Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles	Cette loi prévoit la mise sur pied du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (le FIVAVA ou le Fonds), qui indemnise les personnes ayant subi des blessures dans des accidents d'automobile dans un contexte où aucune assurance-automobile ne peut être utilisée pour traiter leur demande de règlement. Lorsque cela est permis par la loi, le Fonds intervient aussi pour recouvrer des paiements de demandes de règlement auprès des propriétaires et des conducteurs de véhicules non assurés.
Loi sur les sociétés coopératives	Cette loi définit la coopérative, traite de sa charte organisationnelle et établit des règles de fonctionnement relatives aux membres, à la gouvernance, aux finances et à la vente de titres coopératifs.
Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions	Cette loi présente le cadre de réglementation des credit unions et caisses populaires de l'Ontario. Elle traite de la charte d'entreprise et établit les règles liées à l'adhésion, à la gouvernance, aux pouvoirs opérationnels et aux normes de pratique de l'industrie pour les membres et le public en général. Elle fait aussi état des règles sur la solvabilité; la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD), un organisme de la province, est responsable de la supervision de ces règles.
Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie	En vertu de cette loi, seules les sociétés de prêt et de fiducie constituées au niveau fédéral et souhaitant faire des affaires en Ontario peuvent s'inscrire auprès de la CSFO, cela n'étant pas permis aux sociétés de prêt et de fiducie non inscrites.
Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et	Cette loi énonce les exigences applicables à l'attribution de permis et aux pratiques de l'industrie, ainsi que les diverses catégories de

Législation	Description
les administrateurs d'hypothèques	permis destinés aux membres de l'industrie des courtiers d'hypothèques.
Loi sur les régimes de retraite	Cette loi traite des normes minimums s'appliquant à l'administration et à la capitalisation des régimes de retraite et des prestations assujetties à la *Loi sur les régimes de retraite* (LRR). La LRR prévoit aussi des exigences s'appliquant à l'administration de tels régimes de retraite en conformité avec les dispositions de la LRR0 et de son règlement, les dispositions des documents des régimes et toute loi pertinente, y compris la *Loi de l'impôt sur le revenu* fédérale et les lois provinciales sur les régimes de retraite.

1.3 Vision et valeurs fondamentales

Vision

Être une autorité de réglementation efficace qui protège l'intérêt public et qui soutient un solide secteur des services financiers.

Valeurs fondamentales

Professionnalisme
Dans l'exercice de nos fonctions, nous nous efforçons d'atteindre les normes de conduite, de compétence et d'intégrité les plus élevées.

Impartialité
Nous nous efforçons de traiter nos intervenants de façon équitable et nous faisons preuve d'impartialité dans notre milieu de travail.

Équité
Nous nous efforçons de soupeser équitablement les intérêts du public, y compris des consommateurs et des intervenants réglementés.

Responsabilisation
Nous veillons au respect des politiques et des objectifs du gouvernement provincial.

Excellence
Nous agissons du mieux que nous pouvons dans tout ce que nous faisons.

Respect

Nous apprécions et traitons chaque personne avec respect et dignité dans toutes nos activités.

Travail d'équipe

Nous collaborons dans un esprit d'équipe en vue de servir les consommateurs, le gouvernement et nos intervenants.

En plus de se conformer à la vision et aux valeurs fondamentales de la CSFO, les employés de la CSFO adhèrent aux valeurs organisationnelles de la Fonction publique de l'Ontario (FPO), à savoir la confiance, l'équité, la diversité, l'excellence, la créativité, la collaboration, l'efficacité et la sensibilité. La CSFO est aussi déterminée à travailler à la réalisation des objectifs énoncés dans le plan d'inclusion stratégique de la FPO. La CSFO lancera à nouveau son programme de diversité, lequel mettra l'accent sur l'inclusion.

1.4 Cadre de gouvernance

La CSFO recourt à un cadre de gouvernance solide pour s'assurer qu'elle fournit des services de réglementation efficaces. La CSFO adhère aussi aux directives et politiques générales de la Fonction publique de l'Ontario.

La Loi sur la CSFO a pour effet de mettre sur pied la Commission et le Tribunal des services financiers (le TSF ou le Tribunal). Elle établit aussi le mandat de la CSFO en ce qui a trait à la réglementation de l'industrie des services financiers; elle énonce les principes fondamentaux que la Commission doit appliquer aux fins de la supervision de l'administration et de l'application des lois; et elle décrit le cadre de base lié à la gouvernance et à la responsabilisation de la Commission. La CSFO applique la directive sur l'établissement et la responsabilisation des organismes (DEORCO). La DEORCO établit le cadre de responsabilisation qui régit les organismes.

Un protocole d'entente (PE) est intervenu entre le ministre, la Commission, et le Tribunal. Ce PE est mis à jour tous les cinq ans ou plus souvent, s'il y a lieu, et il présente le cadre de responsabilisation qui intervient entre le ministre et la CSFO. Il a aussi pour effet de créer des outils de gouvernance et de responsabilisation, et il décrit les rôles, les relations et les attentes que le ministre et la CSFO ont l'un envers l'autre. Le PE actuel expire le 14 janvier 2015.

1.5 Responsabilisation financière

En tant qu'organisme, la CSFO se voit accorder une autorisation de dépenses annuelle dans le cadre du processus de planification de ressources gouvernementales, et celle-ci porte sur un montant établi en fonction de ses besoins organisationnels et des priorités gouvernementales. Cette autorisation de dépenses est établie aux termes de l'article 15 de la *Loi sur l'administration financière*, qui prévoit que tous les coûts doivent être recouvrés durant l'exercice financier. La Commission recouvre ses coûts en effectuant des évaluations de revenus et en percevant des frais auprès d'entités qui font partie des secteurs réglementés. La CSFO dépose des rapports trimestriels sur ses dépenses auprès du ministère des Finances.

Le comité de la vérification et du risque de la CSFO aide le directeur général/surintendant à s'acquitter de ses responsabilités liées aux affaires financières et à la gestion des risques.

1.6 Structure organisationnelle

Tel qu'il est prévu dans la *Loi sur la CSFO*, la Commission est dotée d'une structure tripartite qui englobe :

- La Commission
- Le Tribunal des services financiers
- Le directeur général/le surintendant des services financiers et son personnel

1.6.1 La Commission

La Commission examine et approuve les principales initiatives, l'orientation stratégique et les documents de responsabilisation de la CFSO, y compris des documents internes tels que l'énoncé des priorités et le rapport annuel. La Commission est composée de cinq membres, comme suit :

- **Président** John Solursh a été nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil aux termes de la *Loi sur la CFSO*. Le président agit aussi à titre de président du Tribunal des services financiers.
- **Vice-présidentes** Florence A. Holden et Elizabeth Shilton ont été nommées par le lieutenant-gouverneur en conseil aux termes de la *Loi sur la CSFO*. Les vice-présidentes agissent aussi comme vice-présidentes du Tribunal des services financiers.
- **Directeur général/surintendant** Philip Howell a été nommé surintendant des services financiers aux termes de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* (LFPO), et est aussi le directeur général de la CFSO.
- **Directeur des arbitrages** Tom Golfetto est responsable du système de règlement des différends relatifs à l'assurance-automobile et a été nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil aux termes de la *Loi sur l'assurance*.

1.6.2 Le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers (le TSF ou le Tribunal) est un organisme d'arbitrage indépendant qui a compétence exclusive pour exercer les pouvoirs que lui confèrent la *Loi sur la CSFO* et d'autres lois. La CSFO fournit au TSF du personnel de soutien, de l'espace, des ressources en technologie de l'information et du financement. En plus du président et des deux vice-présidentes du TSF, la *Loi sur la CSFO* oblige le lieutenant-gouverneur en conseil à nommer au moins six et au plus douze personnes au Tribunal.

1.6.3 Le directeur général/surintendant des services financiers et son personnel

Le directeur général/surintendant des services financiers administre et applique la *Loi sur la CFSO* ainsi que toutes les autres lois qui régissent les secteurs réglementés. Les membres du personnel de la CSFO, qui sont tous des fonctionnaires aux termes de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario (LFPO)*, relèvent directement ou indirectement du directeur général/surintendant. Pour l'exercice financier 2014-2015, la CSFO peut disposer d'un maximum de 511 équivalents temps plein (ETP)

(y compris pour le FIVAVA). Pour de plus amples renseignements, voir l'organigramme de la CSFO à l'annexe A.

1.7 Secteurs d'activités fondamentaux de la CSFO

1.7.1 Fonctions réglementaires

Les fonctions de réglementation de la CFSO portent sur les domaines suivants, entre autres :

- Demandes et dépôts de documents
- Permis et enregistrement
- Surveillance et conformité
- Application de la loi et intervention
- Politique de réglementation
- Coordination de la réglementation

En date du 26 février 2014, la CSFO avait délivré un permis ou accordé un enregistrement à :

- 339 compagnies d'assurance
- 47 929 agents d'assurance
- 5 145 agences d'assurance constituées en personne morale
- 1 804 experts en sinistres
- 1 180 maisons de courtage d'hypothèques
- 113 administrateurs d'hypothèques
- 2 618 courtiers en hypothèques
- 10 020 agents en hypothèques
- 7 524 régimes de retraite
- 124 credit unions et caisses populaires
- 53 sociétés de prêt et de fiducie
- 1 795 coopératives

1.7.2 Fonctions de mise en œuvre des programmes

La CSFO exécute ses fonctions de mise en œuvre des programmes par l'entremise des groupes suivants :

- Le Groupe des services de règlement des différends (SRD)
- Le Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR)
- Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)

1.7.3 Fonctions de facilitation

Les fonctions de facilitation de la CSFO sont exécutées par l'entremise des groupes suivants :

- Ressources organisationnelles
- Technologie de l'information
- Planification
- Services juridiques
- Communications

2 Analyse de contexte

2.1 Facteurs externes ayant des implications pour la CSFO

Cette section fournit un aperçu de l'ensemble des facteurs qui peuvent influencer fortement les secteurs commerciaux que la CSFO réglemente. Certains facteurs économiques ont des répercussions sur tous les secteurs alors que d'autres n'influencent qu'un secteur en particulier.

2.1.1 L'économie

Les facteurs économiques généraux qui influencent tous les secteurs réglementés par la CFSO comprennent les suivantes : les taux d'intérêt canadiens, la croissance économique au Canada et aux États-Unis, l'inflation et le rendement des marchés des capitaux. Ces facteurs peuvent influencer la demande des consommateurs, les frais d'emprunt exigés aux entreprises et le rendement des investissements. On prévoit de faibles taux d'intérêt persistants et une croissance économique modérée pour les prochaines années, ce qui pourrait aussi nuire aux profits des entreprises et au rendement des régimes de retraite.

2.1.2 Comportement des consommateurs

Les types d'opérations financières réalisées sur Internet et à l'aide d'appareils mobiles se multiplient et leur volume augmente tout autant. L'aspect pratique et l'efficacité des technologies de pointe, particulièrement dans le domaine des médias sociaux, permettent aux consommateurs d'accéder plus facilement à l'information et à des canaux de communication, et à certaines organisations de rejoindre une plus grande partie du public.

2.1.3 Contexte réglementaire

Le contexte réglementaire évolue en vue de se concentrer sur l'observation des normes internationales. Le Fonds monétaire international (FMI) a mené à bien son Programme quinquennal d'évaluation du secteur financier (PESF), dans le cadre duquel on a déterminé la mesure dans laquelle la CSFO se conforme aux Principes de base en matière d'assurance (PBA) établis par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA). Selon l'une des principales conclusions découlant de cette évaluation, la CSFO est brimée par des ressources limitées et a besoin d'une quantité de ressources qui suffirait à gérer un marché de la taille de celui de l'Ontario[1].

De concert avec le ministère des Finances, la CSFO devra prendre les mesures qui conviennent pour gérer tout écart entre les normes internationales et la pratique du droit et de la réglementation en Ontario.

---

[1] Source : Fonds monétaire international, Country Report No. 4/30. « Canada: Report on the Observance of Standards and Codes », Fonds monétaire international, février 2014

2.2 Facteurs internes ayant des implications pour le gouvernement et la CSFO

En plus des facteurs externes, de nombreux facteurs internes peuvent avoir des répercussions pour le gouvernement et la CSFO.

2.2.1 Fonction publique de l'Ontario

La FPO fait face à des contraintes permanentes en ce qui concerne ses ETP et ses finances. Les modifications apportées aux politiques gouvernementales qui régissent les secteurs financiers (ainsi que les actes posés par d'autres organismes de réglementation provinciaux) ont un effet sur les activités de la CSFO et du gouvernement.

2.2.2 Facteurs propres à la CSFO

En février 2014, le gouvernement a terminé l'examen du système de règlement de différends relatifs à l'assurance-automobile de l'Ontario. Un rapport final a été publié et recommandait que l'on réforme les services de règlement des différends de la CSFO. Le 4 mars 2014, le gouvernement a présenté une loi qui, si elle est adoptée, aura pour effet de désigner le Tribunal d'appel en matière de permis (du ministère du Procureur général) comme responsable de l'administration du système de règlement des différends, une tâche qui relève actuellement de la CFSO.

Des employés du Bureau du vérificateur général de l'Ontario (BVGO) sont actuellement à la CSFO afin de procéder à une vérification de l'optimisation des ressources au sein des divisions Régimes de retraite et Permis et enregistrement. Cette vérification a débuté en décembre 2013 et devrait durer quatre à six mois. Elle sert à évaluer l'administration, par les dirigeants, des programmes, activités et systèmes, y compris d'importants systèmes d'information et contrôles financiers. La CSFO sera tenue de donner suite aux recommandations qui découleront de cette vérification.

La CSFO continuera d'être confrontée à une combinaison d'exigences opérationnelles et de contraintes en matière de ressources, particulièrement dans un contexte où plusieurs initiatives en cours auront des répercussions importantes sur l'organisation à long terme.

Pour s'assurer qu'elle a la capacité de se conformer à de nouvelles priorités, la CSFO devra mettre l'accent sur des processus opérationnels et commerciaux efficaces, et sur le sens de l'innovation des employés. Il est probable que la CSFO devra à l'occasion recourir à des services de consultation et à d'autres types de personnel de soutien temporaire.

3 Planification stratégique et gestion du rendement

Pour être en mesure de concilier une stratégie à long terme avec les opérations quotidiennes, il faut a) comprendre les objectifs de la CSFO et b) se conformer à un cycle de planification intégrée des activités englobant des éléments organisationnels, divisionnels et individuels.

3.1 Visées stratégiques

La CSFO a structuré sa stratégie de manière à harmoniser le processus de planification de ses activités avec ses obligations légales. Les objectifs de haut niveau associés au mandat, à la vision et aux priorités de la CSFO ont engendré quatre stratégies générales qui mettent l'accent sur un ensemble de programmes d'amélioration. Ces stratégies sont les suivantes :

- Atténuer les risques organisationnels et liés au marché;
- Mettre l'accent sur l'efficience, l'efficacité et la transparence;
- Améliorer les communications et l'échange de connaissances avec les employés et les intervenants, ainsi que leur mobilisation;
- Mettre en œuvre des programmes d'harmonisation nationaux.

La CSFO s'efforce de répartir ses énergies de manière équilibrée pour atteindre les résultats touchant les intervenants, la responsabilisation et le rendement, le processus interne et les capacités organisationnelles.

3.2 Mesures de réussite de la CSFO

La CSFO mesure sa réussite en fonction de sa capacité de réaliser son mandat global, lequel consiste à offrir des services de réglementation dans le but de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance de la population envers les secteurs réglementés. Les principaux indicateurs de la réussite de la CSFO à cet égard figurent dans son évaluation de la conformité ciblée des secteurs, de la satisfaction des consommateurs, du règlement des plaintes des consommateurs et de l'observation de l'ensemble des normes de service de la CSFO et de la FPO.

En plus de cet aspect, les mesures de rendement de la CSFO servent à jauger l'efficacité et l'efficience de ses activités pour ce qui est de fournir un soutien à la réalisation d'objectifs légaux. Cela englobe des procédures opérationnelles qui permettent d'améliorer la prise de mesures en temps opportun. Il y a aussi des mesures associées a) au développement organisationnel et à b) la maximisation de l'efficacité de la technologie.

Schéma stratégique

Vision	Être une autorité de réglementation efficace qui protège l'intérêt public et qui soutient un solide secteur des services financiers
Priorités	Mise en œuvre fondée sur le risque Amélioration continue du service Favoriser une approche nationale coordonnée pour la résolution des problèmes de réglementation

	Intervenant	Responsabilisation et rendement	Processus interne	Capacité organisationnelle
Stratégies	Examiner les modifications recommandées afin de mieux atténuer les risques	Accroître l'efficience, l'efficacité et la transparence	Communiquer et partager les connaissances, et mobiliser le personnel et les intervenants	Coordonner son action avec celle des autres organismes de réglementation canadiens du secteur des services financiers
Résultats	• Accroître la conformité des secteurs • Améliorer la réputation de la CSFO • Accroître la confiance envers le secteur financier • Améliorer la perception de l'optimisation des ressources de la CSFO	• Réglementation fondée sur le risque • Impartialité et cohérence • Mesures d'application des lois prises en temps opportun • Satisfaire ou dépasser les normes de rendement	• Approche fondée sur le risque • Accroître l'efficacité et la clarté des processus • Accroître la mobilisation des intervenants	• Créer une organisation et une culture ouvertes au changement • Établir une culture axée sur la mobilisation du personnel • Maximiser l'utilisation de la technologie pour accroître l'efficacité • Créer une culture axée sur l'apprentissage, l'échange de connaissances et la croissance
Résultats opérationnels pour 2013-2015	• Accroître la conformité ciblée des secteurs avec la loi • Améliorer la communication courante avec les consommateurs • Accroître la confiance envers le secteur financier • Améliorer la mise en œuvre des services de réglementation	• Améliorer les délais d'application des lois • Satisfaire ou dépasser les normes de rendement • Accroître la transparence des fonctions de réglementation de base	• Accroître la transparence des fonctions de réglementation	• Maximiser la mise en œuvre efficace de la technologie • Améliorer les connaissances, le partage, l'apprentissage et le perfectionnement
Mesures opérationnelles pour 2013-2015	• Une mesure de la conformité ciblée des secteurs définie selon les priorités axées sur le risque pour l'exercice dans l'ensemble des secteurs réglementés • Une mesure des réponses aux sondages visant à évaluer la perception des consommateurs en ce qui concerne la courtoisie, la rapidité des interventions, la précision de l'information et l'accessibilité • Une mesure composite portant sur différentes variables pour établir la confiance accordée aux entités selon la conformité aux lois • Une mesure de notre capacité à fournir des services rentables et à valeur ajoutée en fonction des priorités pour l'exercice – actuellement, l'accent est mis sur le retard de médiation des services de règlement des différends et le règlement en temps opportun des dossiers n'ayant pu être réglés à l'étape de la médiation	• Une mesure visant d'abord à améliorer la rapidité du processus de règlement de différends impliquant des consommateurs • Une mesure de rendement établie en fonction des normes communes publiées de la FPO et des normes de qualité de la CSFO • Une mesure servant à faire le suivi de la publication de politiques sur les lignes directrices relatives à l'examen de l'assurance-automobile et les projets nationaux d'harmonisation de nos politiques avec celles de nos partenaires commerciaux • Une mesure servant à faire le suivi de l'écart entre le budget prévu et réel de chaque division afin d'assurer une planification financière efficace	• Une mesure servant à faire le suivi de la progression du projet relatif à l'utilisation de l'approche fondée sur le risque à l'échelle de l'organisation	• Une mesure servant à faire le suivi de la mise en œuvre de la plateforme du Projet de développement de l'entreprise de la CFSO afin que ce processus soit réalisé à temps, sans dépassement de budget et selon les modalités prévues • Une mesure relative aux employés qui ont suivi la formation nécessaire, présentée en tant que taux global pour chaque division

3.3 Résultats visés

Les résultats visés par la CSFO, qui sont décrits dans cette section, touchent l'ensemble de l'organisation et poussent toutes les divisions vers une série d'objectifs communs.

3.3.1 Conformité ciblée accrue aux lois par les secteurs

La CSFO continuera de suivre une approche fondée sur le risque et de prendre des mesures lorsque les taux de conformité sont inférieurs à 95 pour cent.

3.3.2 Améliorer les communications courantes avec les consommateurs

Améliorer la communication avec les consommateurs, les intervenants et les partenaires du domaine de la réglementation est un élément clé de la stratégie de la CSFO. En tant que fonction de facilitation, la communication est l'un des outils que la CSFO utilise pour atteindre les résultats visés en matière de réglementation et pour mesurer sa réussite en tant qu'un organisme de réglementation.
La collaboration avec les intervenants est importante si l'on veut réduire les risques et améliorer la supervision du secteur des services financiers. Ce processus met à contribution diverses tactiques qui procurent une marge de manœuvre à la CSFO lorsqu'elle doit communiquer avec son groupe d'intervenants diversifié.

3.3.3 Améliorer la prestation des services de réglementation prioritaires

Le retard dans le traitement des dossiers de médiation ayant été éliminé, la CSFO peut gérer de nouveaux dossiers de médiation entrants dans les délais prescrits. De plus, la Commission a pris des mesures pour améliorer la prestation des services d'arbitrage. En janvier 2014, la CSFO a publié une DP pour recruter un fournisseur afin qu'il l'aide à traiter le fort volume de dossiers d'arbitrage.

3.3.4 Accroître la confiance envers le secteur financier

Ce résultat visé par l'organisation est lié directement au mandat législatif de la CFSO. L'objectif est de 88 pour cent (taux de satisfaction de 80 pour cent et taux de conformité de 95 pour cent), et la CSFO a opté pour un objectif hétéroclite en ce qui concerne la mesure de la confiance du public[2]. La CSFO mesure le niveau de confiance en fonction des résultats des sondages sur la satisfaction des intervenants, et évalue les recours potentiels en fonction de sa capacité d'améliorer la conformité des secteurs réglementés.

---

[2] Source : Forum économique mondial, 2010. « The Future of the Global Financial System; Navigating the Challenges Ahead ». La confiance envers les marchés de services financiers est influencée par une multitude de facteurs, et la CSFO n'a aucune emprise sur plusieurs d'entre eux. Selon le Forum économique mondial, la confiance envers le secteur des services financiers se fonde sur ce qui suit : 1) la confiance - les consommateurs doivent avoir suffisamment confiance pour croire que leurs attentes seront comblées; et (2) les recours - la capacité d'entamer une action par l'entremise d'un organisme de réglementation.

3.3.5 Réduire les délais de règlement des plaintes

La CSFO verra à ce que 80 pour cent des différends impliquant des consommateurs soient réglés dans les 75 jours suivant leur réception. Ce taux est le plus élevé parmi les organismes de réglementation de services financiers canadiens.

3.3.6 Satisfaire aux normes de rendement établies

Les normes de service de la CSFO témoignent de son engagement envers la qualité et l'efficacité, et elles ont été élaborées et publiées en consultation avec des intervenants clés.

Pour consulter la liste complète des normes de service de la CSFO, choisissez l'option *Qui sommes-nous/Normes de service de qualité* à www.fsco.gov.on.ca/fr/Pages/default.aspx.

3.3.7 Accroître la transparence des fonctions de réglementation de base

Pour accroître la transparence de ses fonctions de réglementation, la CSFO a introduit une mesure budgétaire permettant de faire le suivi de l'écart entre le budget prévu et le budget réel de chaque division. Toutes les divisions seront tenues de limiter cet écart à quatre pour cent sur une base annuelle.

3.3.8 Maximiser la mise en œuvre efficace de la technologie

Parmi les principales initiatives de la CSFO, il y a la conception et la mise en œuvre d'un nouveau système informatique servant à établir des relations avec les intervenants par l'entremise du Projet de développement de l'entreprise (PDE), lequel vise à améliorer l'accès à l'information et l'utilisation de renseignements commerciaux aux fins de la prise de décisions éclairées. La première phase du PDE s'amorcera en mai 2014.

3.3.9 Améliorer les processus d'échange de connaissances, d'apprentissage et de perfectionnement

La CSFO s'assurera que 100 pour cent des employés termineront leur formation technique obligatoire et attitrée en 2014-2015. Confrontée à des changements rapides et constants qui ont rendu ses activités plus complexes, la CSFO doit appliquer une approche plus stratégique et mieux ciblée pour gérer l'apprentissage et le perfectionnement. Pour gérer cette situation, la CSFO a lancé un programme de formation triennal.

4 Secteurs d'activités fondamentaux de la CSFO

L'obtention des résultats opérationnels visés par la CSFO est soutenue par les secteurs d'activités fondamentaux de la CSFO. Ces secteurs sont les suivants :

1. Les fonctions de réglementation
2. Les fonctions de mise en œuvre des programmes
3. Les fonctions de facilitation

4.1 Fonctions de réglement

4.1.1 Principales activités et réalisations liées aux fonctions de réglementation pour 2013-2014

Initiatives en matière d'établissement de politiques de réglementation

Collaborer avec le ministère des Finances pour mettre en œuvre une stratégie de réduction des tarifs d'assurance-automobile

La CSFO a continué de mettre en œuvre des stratégies pour réduire les coûts liés au système d'assurance-automobile. Elle a mis à jour ses politiques et procédures de traitement et d'approbation des demandes de taux, et initié son personnel à l'utilisation des nouvelles procédures. De plus, la CSFO a examiné la cible de référence pour le rendement des capitaux propres (RCP) utilisé pour les dépôts de taux d'assurance-automobile. Par conséquent, la CSFO a déterminé qu'elle se servirait à partir de maintenant d'une moyenne mobile établie sur huit ans pour la valeur de référence du RCP et elle a fait passer la valeur de référence cible de 12 à 11 pour cent.

Donner suite aux recommandations du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile

Afin de donner suite aux recommandations énoncées dans le rapport final du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile, la CSFO a collaboré avec le ministère des Finances pour élaborer et mettre en œuvre des modifications à trois règlements établis en application de la *Loi sur l'assurance*. Ces modifications comprennent celles qui ont été apportées aux règlements intitulés *Disputes between insurers* et *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers*.

Le 21 juin 2013, la CSFO a lancé la ligne téléphonique fraude-alerte et le portail Web. Il s'agit de deux ressources simples et faciles à utiliser qui permettront aux Ontariens de signaler des cas de fraude en assurance-automobile par téléphone ou en ligne. En date de janvier 2014, la CSFO a reçu 28 signalements par l'entremise de la ligne téléphonique.

Le 20 décembre 2013, la CSFO a publié un nouvel énoncé d'indemnités standard que les assureurs automobiles utiliseront (à compter du 1er septembre 2014) pour indiquer aux demandeurs quels produits et services médicaux/de rééducation ont été payés en leur nom.

Mettre en œuvre une stratégie de sensibilisation à la fraude mettant à contribution les intervenants

On peut lire la recommandation qui suit dans le rapport final de novembre 2012 du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile de l'Ontario : « Le gouvernement se joint aux assureurs pour créer un groupe de mise en œuvre des initiatives de sensibilisation à la lutte contre la fraude aux fins de l'application d'une stratégie de mobilisation et de sensibilisation des consommateurs. » La CSFO a élaboré une stratégie préliminaire de ce genre.

Commenter la vérification de suivi de l'optimisation des ressources du vérificateur général de 2011

La CSFO a continué de donner suite aux recommandations faites dans le cadre de la vérification de l'optimisation des ressources effectuée par le vérificateur général, particulièrement en ce qui concerne les questions suivantes :

Marge de profit raisonnable

Pour donner suite à la recommandation formulée dans le rapport annuel 2011 du vérificateur général de l'Ontario, la CSFO a examiné les dispositions relatives aux valeurs de référence pour le dépôt de taux d'assurance-automobile afin de réévaluer la valeur de référence pour le RCP utilisée aux fins de l'examen des taux d'assurance-automobile proposés par des assureurs.

Activités liées au contrôle de la conformité

En mars 2013, la CSFO a envoyé un deuxième questionnaire sur l'assurance-automobile à des assureurs automobiles sélectionnés. Des renseignements supplémentaires ont été demandés pour déterminer des mesures de contrôle visant à s'assurer que seuls les tarifs approuvés de la CFSO sont facturés aux titulaires de polices.

La CSFO a sélectionné 16 assureurs afin de les soumettre à un examen, dans leurs installations, de leurs politiques et procédures en matière d'application des lois, et cet examen a eu lieu en juin 2013. La CSFO a envoyé l'attestation d'assurance-automobile 2013 en août 2013. Elle a obligé les assureurs à confirmer qu'ils appliquent des processus indépendants de vérification des taux en plus des autres contrôles de conformité.

Accroître le volume de renseignements et d'analyses se rapportant à l'assurance-automobile

La CSFO a reçu des renseignements financiers recueillis par l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) au sujet de l'industrie ontarienne de l'assurance-automobile à l'automne 2013.
Ces renseignements serviront à mieux comprendre le marché et ils seront aussi utilisés aux fins d'une analyse des dépôts de taux. La CSFO a aussi aidé l'ASAG à mettre à jour le contenu de publications statistiques afin de clarifier l'utilité et l'objet de cette information.

Examiner et mettre en œuvre les exigences en matière d'assurance-automobile fondée sur l'usage

La CSFO examine actuellement des questions réglementaires clés et travaille avec le secteur de l'assurance-automobile afin de s'assurer que les consommateurs sont traités équitablement lorsque des programmes de tarification de l'assurance-automobile volontaire fondée sur l'usage sont mis en place. La CSFO a publié un bulletin en octobre 2013, lequel fournit un certain encadrement pour ces problèmes. La CSFO continue de rencontrer des représentants de compagnies d'assurance-automobile pour discuter de leurs plans de mise en œuvre de produits d'assurance fondés sur l'usage en Ontario.

Collaborer avec les autres organismes de réglementation des taux d'assurance-automobile afin d'examiner les questions et les exigences communes se rapportant au dépôt des taux

En avril 2013, la CSFO a participé à l'organisation d'une séance de sensibilisation et de formation pour s'assurer que ses employés du secteur de la réglementation étaient au fait des dernières tendances dans le domaine et des problèmes actuels. La CSFO a supervisé un groupe de travail chargé d'examiner diverses approches liées à la réglementation dans le but d'améliorer les processus de réglementation des taux. La CSFO a aussi effectué un examen du système de tarification automobile selon la sinistralité canadienne (CLEAR) pour les véhicules qui est utilisé par l'industrie et a communiqué les résultats de cet examen à d'autres organismes de réglementation. Ces organismes peuvent du même coup s'en remettre au travail qu'a entrepris la CSFO pour permettre aux assureurs d'utiliser le système CLEAR en vue d'évaluer les véhicules et d'établir des primes d'assurance-automobile.

Travailler avec le ministère des Finances afin de terminer un examen des règlements sur la solvabilité des compagnies d'assurance qui aboutira à la recommandation de modifications à la *Loi sur les assurances*

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé dans le Budget 2013 qu'il allait promulguer une loi pour mettre en œuvre cette initiative stratégique de la CSFO.

Formuler des propositions afin de moderniser les audiences disciplinaires à l'intention des agents d'assurance et des experts en sinistres

La CSFO a reçu une consultation au sujet d'un modèle visant à moderniser le processus disciplinaire s'appliquant à l'agent et à l'expert en sinistres aux termes de la *Loi sur l'assurance*. La principale proposition reprend le modèle prévu dans la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (LMCHPHAH), en vertu duquel le TSF rend des décisions au sujet d'ordonnances d'application des lois proposées par le directeur général/surintendant. La CSFO a publié un document de consultation sur les modifications proposées. Une loi a été présentée le 4 mars 2014.

Établir des normes harmonisées pour les compétences permettant d'obtenir un permis d'agent d'assurance-vie

La Saskatchewan dirige cette initiative par l'entremise des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA), et la CSFO collabore avec les OCRA pour favoriser la mobilisation continue des intervenants d'une province à l'autre. Tous les territoires canadiens ont signé un protocole d'entente

les engageant à mettre en œuvre le programme harmonisé. Les OCRA invitent les intervenants à des réunions trimestrielles et à ce jour, ils ont amené l'industrie à établir un profil de compétences et un document de conception de programme pour le nouveau programme harmonisé.

Collaborer avec le ministère des Finances aux fins des examens prescrits par la loi et des examens du système

Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques

Le ministre des Finances, Charles Sousa, a nommé le député provincial Steven Del Duca au poste d'adjoint parlementaire pour qu'il dirige le premier examen quinquennal de la LMCHPHAH. La CSFO a aidé le ministère des Finances à soutenir M. Del Duca aux fins de l'examen qu'il doit effectuer pour s'assurer que la loi demeure à jour de manière à atténuer les risques sur le marché.

Examen du caractère adéquat des produits d'assurance-vie et des produits offerts par les courtiers en hypothèques

La CSFO a effectué un examen du caractère adéquat des produits dans le but de recueillir des renseignements sur ce que font les agents d'assurances et d'hypothèques pour évaluer le niveau de connaissances financières de leurs clients et leur recommander des produits. Ces deux groupes ont été sondés et on est en train d'examiner les résultats.

Transfert des fonctions de déblocage de fonds en cas de difficultés financières aux institutions financières

En juin 2013, des règlements ont été présentés afin de mandater les institutions financières pour qu'elles s'occupent du programme de déblocage de fonds en cas de difficultés financières à compter du 1er janvier 2014. La CFSO est actuellement responsable de ce programme. De concert avec les institutions financières, la CSFO a élaboré quatre formulaires qui ont été approuvés par le général/surintendant (un pour chaque critère) ainsi qu'un guide de l'utilisateur pour chacun de ces formulaires. La Commission a préparé deux vidéos éducatives, dont l'une est destinée aux institutions financières et l'autre aux demandeurs, ainsi qu'une émission d'information Web.

Collaborer avec d'autres organismes de réglementation pour déterminer des approches réglementaires communes à l'égard des régimes de retraite de conception différente

Le comité des régimes de pension agréés collectifs (les RPAC) de l'ACOR continue de travailler à la mise en œuvre de RPAC au niveau provincial. Les lois et règlements fédéraux relatifs aux RPAC sont maintenant en vigueur. Le comité des RPAC de l'ACOR est en train d'élaborer diverses options d'approches communes pour gérer les problèmes de réglementation et de supervision liés à la mise en œuvre de RPAC.

Initiatives en matière de coordination réglementaire

Initiatives de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG)

Gouvernance de l'ASAG

Le conseil de l'ASAG a approuvé des modifications à la structure de gouvernance de l'ASAG, lesquelles modifications visent à permettre à des représentants des comités responsables des taux de participer aux travaux du comité des plans statistiques de l'ASAG, et de modifier le processus de nomination d'administrateurs de l'industrie au conseil de sorte que ces nominations ne soient plus faites par le Bureau d'assurance du Canada (BAC), mais plutôt par les membres de ce conseil.

Collecte et communication de renseignements financiers par l'ASAG

L'ASAG a commencé à recueillir des renseignements financiers sur les assureurs en mars 2013.
Le catalogue des rapports disponibles se trouve sur le site Web de l'ASAG. Les parties externes peuvent maintenant commander le rapport sur les voitures de tourisme de tous les territoires participants auprès de l'ASAG.

Initiatives du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA)

Accès à l'information concernant le processus disciplinaire du CCRRA

Co-présidée par le CCRRA et les OCRA, cette initiative visait à protéger le public en créant un site Web centralisé où les gens et les employés d'autres organismes de réglementation pourraient trouver de l'information sur les mesures disciplinaires prises contre des agents d'assurance au Canada. Un modèle de financement a été approuvé et la base de données est entrée en fonction le 1er décembre 2013.

Commerce électronique (CCRRA)

La CSFO a participé à l'examen du recours aux communications et aux opérations électroniques entre assureurs et consommateurs. Cet examen a porté sur les risques pour les consommateurs; les lacunes réglementaires; et les problèmes législatifs et réglementaires liés aux applications de commerce électronique actuelles et futures. La version finale d'un exposé de position a été établie et publiée en novembre 2013.

Initiatives du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH)

Exigences du CCARCH en matière de compétences

La CSFO a participé à l'élaboration de normes nationales pour les compétences et la formation qui seront utilisées pour les cours concernant l'attribution de permis à des courtiers en hypothèques.
Un cadre de travail a été proposé et il décrit les exigences en matière de compétences et de formation qui devront être satisfaites pour gérer ces cours. On a terminé l'élaboration d'un cadre de travail le 13 février 2014.

Outil d'attribution de permis multiterritoriaux du CCARCH

La CSFO a participé à la mise au point d'un outil en ligne qui fournira de l'information sur les permis exigés pour réaliser des opérations multiterritoriales. Un outil provisoire est actuellement à l'essai et sera lancé en mars 2014.

4.1.2 *Initiatives et projets liés aux fonctions de réglementation pour 2014-2017*

Cette section décrit le plan opérationnel relatif aux fonctions de réglementation pour la période allant de 2014 à 2017.

Initiative antifraude et de réduction des tarifs

Le 22 novembre 2012, le ministère des Finances a présenté le rapport final du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile (le Groupe de travail), qui comportait des conclusions détaillées sur l'incidence qu'avait la fraude sur le système d'assurance-automobile de l'Ontario. Le rapport comportait 38 recommandations visant à renforcer le rôle de chaque participant dans la lutte contre la fraude de l'assurance-automobile, y compris les consommateurs, les assureurs, les professionnels de la santé et les juristes, la CSFO et le gouvernement. Ces recommandations mettent l'accent sur quatre secteurs principaux, soit la prévention; la détection; la tenue d'enquêtes et l'application des lois; et les rôles de réglementation. La CSFO examine plusieurs de ces recommandations. Elle collabore avec des intervenants pour élaborer une stratégie de mobilisation et de sensibilisation des consommateurs; et en 2013, elle a lancé une ligne téléphonique et un portail Web antifraude. La CSFO continue de travailler avec le ministère des Finances pour donner suite aux recommandations du Groupe de travail, le gouvernement lui ayant donné des directives à ce sujet.

De plus, dans le Budget de l'Ontario 2013, et par l'entremise de la réglementation, le gouvernement s'est engagé à prendre des mesures importantes pour traiter le problème de la fraude dans le secteur de l'assurance-automobile et pour réduire les primes d'assurance-automobile de 15 pour cent en moyenne d'ici août 2015.

À compter de 2014-2015, la CSFO projette de réglementer (par l'entremise de la délivrance de permis) les pratiques commerciales et de facturation des fournisseurs de services de santé qui facturent des frais aux assureurs automobiles en conformité avec l'annexe sur les indemnités d'accident légales. En date de juillet 2013, il y avait environ 9 500 fournisseurs de services de santé inscrits en Ontario.

La CSFO collabore avec le gouvernement pour élaborer les règlements qui permettront d'établir un régime de délivrance de permis qui s'appliquera aux pratiques commerciales et de facturation des fournisseurs de services de santé.

Comme le régime de délivrance de permis vise à détecter, à réduire et à prévenir la fraude dans le système, il faudra prendre les mesures suivantes pour établir un régime de délivrance de permis pour les fournisseurs de services de santé qui facturent des frais aux assureurs automobiles :

- Élaborer de nouveaux règlements;
- Mettre au point un système pour les fournisseurs de service aux fins du Projet de développement de l'entreprise (PDE);
- Mettre au point un modèle pour le recouvrement des coûts liés au régime de délivrance de permis;
- Élaborer des plans de communication pour mobiliser les consommateurs et les intervenants.

Programme de qualification pour l'obtention d'un permis d'agent d'assurance-vie

La CSFO continuera de soutenir l'initiative des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) et du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) visant à élaborer une norme nationale harmonisée de qualification pour l'obtention d'un permis qui sera harmonisée avec l'Accord sur le commerce intérieur, la *Loi visant à accroître la mobilité de la main-d'œuvre entre l'Ontario et les autres provinces et les territoires du Canada, 2009* et l'Accord de commerce et de coopération entre l'Ontario et le Québec. Aux fins de l'observation de cette norme de compétence, des documents d'apprentissage seront fournis et un système d'examens sera utilisé pour s'assurer que les agents d'assurance-vie possèdent les compétences nécessaires.

Initiatives en matière d'établissement de politiques de réglementation

Continuer de mettre en œuvre les recommandations découlant de la vérification de suivi de l'optimisation des ressources de l'assurance-automobile

La CSFO continue d'examiner les recommandations faites dans le Rapport annuel 2011 du Bureau du vérificateur général de l'Ontario concernant la supervision, prévue par règlement, de l'assurance-automobile en Ontario.

Examen triennal de l'assurance-automobile

En août 2013, le gouvernement a promulgué une loi qui regroupe plusieurs des examens légaux liés à l'assurance-automobile, y compris l'ancien examen quinquennal, l'examen triennal des règlements sur la détermination des taux et le classement des risques, et l'examen biennal des indemnités d'accident légales. L'examen consolidé sera entrepris tous les trois ans à compter de décembre 2013.

Ligne directrice/protocole concernant les blessures légères

La CSFO surveillera l'application continue de la version provisoire de la Ligne directrice sur les blessures légères (LDBL). La CSFO a recruté des experts médicaux et scientifiques pour mettre au point un protocole de traitement fondé sur des preuves pour les blessures légères, et pour détecter et gérer tout manque de clarté dans la définition actuelle de la notion de blessure légère. Des experts médicaux et scientifiques associés au Protocole de traitement des blessures légères sont en train d'effectuer des examens systématiques afin de faire des recommandations relativement à l'adoption d'un nouveau protocole de traitement des blessures légères, et le gouvernement examinera ces recommandations. Comme prévu dans le Budget de l'Ontario 2013, la CSFO fournira au gouvernement un rapport provisoire sur la progression de ce projet, et ce, cette année.

Étude sur les demandes fermées

La CSFO effectuera une étude des dossiers fermés se rapportant aux demandes de règlement liées à la garantie Responsabilité civile - lésions corporelles. Cette étude servira à analyser les demandes de règlement de certains assureurs et elle permettra aussi de recueillir des données sur les facteurs qui contribuent à l'évolution des coûts. Cette analyse aidera la CSFO à évaluer l'incidence éventuelle que pourrait avoir tout changement futur dans le système d'assurance-automobile sur les demandes de règlements pour blessures corporelles (délit civil). On mettra la dernière main à ce rapport en 2014 et il sera ensuite mis à la disposition des intervenants.

Définition de la notion de déficience invalidante

La CSFO collaborera avec le ministère des Finances afin de soutenir l'élaboration et la mise en œuvre des modifications recommandées pour la définition de la déficience invalidante.

Réglementation fondée sur le risque

La CSFO est en train d'élaborer une approche complète à l'égard de la réglementation fondée sur le risque afin d'optimiser la supervision réglementaire. Cette initiative comporte quatre phases, soit la recherche et l'analyse, la conception, la création et la mise en œuvre de programmes.

Examen de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*

La CSFO aidera aussi le personnel du ministère des Finances à soutenir la personne désignée par le ministre pour effectuer l'examen quinquennal légal de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions* afin de s'assurer qu'elle est à jour. Un groupe de travail provisoire a été mis sur pied et est composé de représentants du ministère des Finances, de la SOAD et de la CSFO.

Application des Principes de base de l'AICA en matière d'assurance

Le rapport du PESF du FMI sur l'observation, par le Canada, des Principes de base en matière d'assurance (PBA) et les auto-évaluations de la CSFO seront utilisés pour soutenir l'élaboration de recommandations concernant les politiques et les opérations dans le but d'accroître le taux d'application des PBA par la CSFO. Cette initiative se terminera en 2017.

Examen du processus et des règlements relatifs aux évaluations de la CSFO

Un examen de la réglementation actuelle s'appliquant aux évaluations de tous les secteurs (credit unions, régimes de retraite, prêts et fiducie et assurance) a été entrepris.

Initiative en matière de surveillance et de conformité

Examen du caractère adéquat des produits d'assurance-vie et des produits offerts par les courtiers en hypothèques

La CSFO examine le caractère adéquat des produits dans le but de recueillir des renseignements sur l'approche utilisée par les courtiers d'assurance et les courtiers en hypothèques intermédiaires pour recommander leurs produits et pour évaluer les connaissances financières de leurs clients. Des sondages menés auprès des deux secteurs ont été présentés et la CSFO publiera ses conclusions dans un rapport en juin 2014.

Examiner les dépôts de taux d'assurance-automobile

La CSFO soutiendra la formation prodiguée aux employés du secteur de la réglementation relativement aux problèmes et aux tendances propres au domaine. La CSFO dirigera la réalisation d'un projet de la CARR visant à examiner les exigences en matière de dépôt des taux d'assurance-automobile qui s'appliquent aux assureurs afin de recenser des possibilités de normalisation pour tous les territoires.

Initiatives en matière de coordination réglementaire

Initiatives de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG)

La CSFO participe à plusieurs initiatives de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG), dont les suivantes :

- **Frais de déficience de l'ASAG :** examiner la nature, l'objet et l'application des frais de déficience; et concevoir et mettre en œuvre un nouveau système qui favorisera la présentation de données de qualité en temps opportun.
- **Plan statistique automobile de l'ASAG (modifications au PSA 2014) :** planifier et mettre en œuvre les modifications aux données du Plan statistique automobile (PSA) (ASP) qui ont été approuvées par les territoires membres de l'ASAG. **Collecte, analyse et déclaration de données de l'ASAG** : Les deux principaux projets sont les suivants :
    - **Projet de mise en valeur des pièces :** examiner les rapports et les pièces afin d'accroître leur valeur et d'incorporer des données nouvellement recueillies dans les rapports et les pièces.
    - **Projet d'intégrité des données** : déterminer et mettre en œuvre des mises à niveau des processus afin d'accroître l'intégrité des données de l'ASAG et d'augmenter leur valeur aux yeux des intervenants.
- **Plan stratégique de l'ASAG :** élaborer le nouveau plan stratégique 2014-2017 de l'ASAG
- **Plan de renouvellement de la technologie de l'ASAG (phase finale) :** durant cette phase finale, on cherchera à faire passer le système relatif au Plan statistique responsabilité civile des entreprises et les systèmes accessoires de l'environnement traditionnel au nouvel environnement.

Initiatives du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance

La CSFO participe aux initiatives suivantes du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) :

- **Application des Principes de base (PBA) de l'AICA par le CCRRA :** le comité de mise en œuvre des PBA rédigera un document de discussion en prévision de la réunion du CCRRA qui aura lieu au printemps 2014. Ce document présentera les options et les problèmes relatifs à l'application des normes internationales énoncées dans les PBA.
- **Plan stratégique 2014-2017 du CCRRA :** élaborer le nouveau plan stratégique du CCRRA pour les trois prochaines années.

Initiatives de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite

La CSFO participe aux initiatives suivantes de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) :

- **Cadre de travail pour les régimes de pension agréés collectifs de l'ACOR :** la CSFO participera à une initiative de l'ACOR visant à gérer et à coordonner les projets que réalise l'ACOR pour déployer le cadre de travail relatif aux régimes de pension agréés collectifs (RPAC).

- **Examen de la gouvernance des régimes de retraite de l'ACOR :** déterminer s'il y a lieu de réviser les lignes directrices et le questionnaire d'auto-évaluation de l'ACOR se rapportant à la gouvernance des régimes de retraite.
- **Initiatives de l'ACOR en matière de conception de nouveaux régimes :** élaborer des solutions pour réduire les risques actuels associés aux régimes à prestations déterminées, que les participants peuvent utiliser pour sensibiliser les décideurs dans leur territoire, et établir des normes concernant le traitement des nouveaux régimes et leur conception.
- Mise en œuvre d'une entente multilatérale de l'ACOR : gérer et coordonner la mise en œuvre d'une nouvelle entente en vue d'établir des règles claires relatives à l'administration et à la réglementation des régimes de retraite multiterritoriaux.

Initiatives du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires

La CSFO participe aux initiatives suivantes du CCARCH :

- **Caractère adéquat des produits du CCARCH :** examiner les rôles et pratiques des courtiers en hypothèques en ce qui concerne l'obligation de s'assurer que l'hypothèque convient au consommateur.
- **Information relative aux mesures disciplinaires prises par le CCRRAH :** donner accès à de l'information sur les mesures disciplinaires prises contre des courtiers en hypothèques par des organismes de réglementation de partout au pays.

4.1.3 Mesures et cibles de rendement associées aux fonctions de réglementation

Cette section présente les mesures et cibles de rendement applicables aux fonctions de réglementation de la CFSO.

Afin **d'améliorer le service,** la CSFO verra à ce que 80 % des plaintes provenant de consommateurs soient réglées par la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie dans les 75 jours ouvrables. Cette mesure correspond à la norme la plus élevée appliquée pour les services financiers par un organisme de réglementation au Canada.

La CSFO **examinera et approuvera les demandes complètes** visant à obtenir un nouveau permis d'agent d'assurance ou à renouveler un permis et qui répondent à toutes les exigences en matière d'admissibilité, et ce, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

Voir à ce que la CSFO **se conforme aux délais légaux s'appliquant aux approbations** - En ce qui concerne l'approbation des contrats individuels à capital variable (CICV), l'objectif de la CSFO est de les livrer dans les 30 jours.

Accroître la portée des initiatives de sensibilisation dans le secteur des régimes de retraite - La CSFO mesurera l'augmentation du nombre de réponses positives en effectuant des sondages post-mobilisation. De même, la CSFO cherchera à améliorer l'expérience générale des membres dans le portail de services aux régimes de retraite en faisant le suivi du taux de satisfaction des clients envers la

fonctionnalité et la facilité d'utilisation de ce portail. De plus, le pourcentage de précision factuelle des énoncés sur la loi figurant dans des documents d'approbation légaux sera vérifié afin de s'assurer qu'aucune erreur n'est commise dans ces énoncés.

S'assurer que les examens de demandes relatives à des régimes de retraite seront effectués en temps opportun - La CSFO se conformera à la norme de service applicable aux demandes relatives à des régimes de retraite à prestations déterminées, et s'assurera que les demandes complètes concernant des excédents seront examinées et approuvées dans les 150 jours. En outre, la CSFO examinera et traitera les demandes complètes concernant des liquidations et des transferts de biens dans les 120 jours. Les demandes complètes visant à obtenir le remboursement d'un paiement excédentaire effectué par un employeur ou d'une cotisation de participant seront traitées dans les 90 ou 60 jours, respectivement. Pour les demandes concernant des régimes de retraite à cotisations déterminées, la CSFO examinera et approuvera les demandes complètes visant à obtenir le remboursement d'une cotisation de participant dans les 30 jours ouvrables. Les demandes complètes visant à obtenir le remboursement d'un paiement excédentaire effectué par un employeur, ou à effectuer une liquidation (complète ou partielle) seront examinées et approuvées dans les 60 jours ouvrables. De plus, les demandes de transfert de biens ou de retrait de l'excédent (complet ou partiel) seront examinées et approuvées dans les 60 jours civils ou les 120 jours ouvrables, respectivement.

La CSFO examine et approuve les demandes de modification des taux d'assurance-automobile remplies (dépôts) ainsi que les systèmes de classement des risques (SCR), le tout en temps opportun. La rapidité d'exécution de ces opérations est dictée par plusieurs facteurs :

- La complexité de la demande (modifications de définitions d'éléments ou de différentiels relatifs au SCR, etc.) et l'ajout d'éléments et de techniques de modélisation se rapportant au SCR;
- Le nombre de demandes visant à obtenir de plus amples renseignements ou des clarifications;
- Les modifications apportées à une demande déjà soumise
- Le nombre de demandes traitées par la CSFO à quelque moment que ce soit.

Pour assurer **l'approbation en temps opportun des dépôts de taux d'assurance-automobile**, la CSFO se conformera à ses normes de service établies pour les catégories de dépôt suivantes :

- **Catégorie A – Approbations simplifiées** : il s'agit d'approbations concernant des modifications proposées conformes aux lignes directrices pour le dépôt des demandes de taux (formules abrégées, y compris celle utilisant la méthode CLEAR). La CSFO traitera les approbations de cette catégorie dans les 30 jours, et ce, 95 pour cent du temps.
- **Catégorie B – Approbations standard** : il s'agit d'approbations concernant des modifications proposées à des taux de base uniformes par territoire et à des dépôts anniversaires de taux plafonnés. La CSFO traitera les approbations de cette catégorie dans les 45 jours, et ce, 95 pour cent du temps.
- **Catégorie C – Approbations complètes** : il s'agit d'approbations concernant des modifications proposées relatives à des taux de base non uniformes, à des différentiels et à des systèmes de classement de risques (dans ce dernier cas, les modifications sont liées aux techniques de

modélisation de l'entreprise). La CSFO traitera les approbations de cette catégorie dans les 60 jours, et ce, 95 pour cent du temps.

- **Catégorie D – Approbations complexes** : il s'agit d'approbations concernant des modifications proposées consistant à adopter la modélisation prévisionnelle. La CSFO traitera les approbations de cette catégorie dans les 90 jours, et ce, 95 pour cent du temps.

Pour ces normes, le premier jour est celui où la CSFO reçoit la demande « complète » et conforme aux exigences énoncées dans les lignes directrices pour le dépôt en ce qui concerne la documentation.

Ces normes ne tiennent pas compte des « temps morts », soit les moments (jours) où la CSFO a peu ou pas d'emprise sur le processus de traitement de la demande.

Aux fins de **l'amélioration continue du processus de prestation des services de la CSFO,** la Commission a établi plusieurs normes de service. En ce qui concerne le traitement des plaintes concernant les secteurs et se rapportant au comportement des participants au marché, la CSFO s'assurera d'accuser réception de 100 pour cent des plaintes dans les cinq jours ouvrables.

Pour ce qui est de la coordination des règlements, la CSFO introduira plusieurs mesures de rendement clés qu'elle a élaborées de concert avec divers organismes nationaux en raison de son engagement envers ces organismes.

4.2 Fonctions de mise en œuvre des programmes

Sont décrits dans les paragraphes qui suivent les problèmes liés à la mise en œuvre des programmes des secteurs d'activités fondamentaux.

4.2.1 Principales activités et réalisations liées aux fonctions de mise en œuvre des programmes

Cette section met en relief les réalisations des secteurs d'activités fondamentaux participant à la mise en œuvre des programmes pour 2013-14.

Réduire le retard dans le traitement des demandes de médiation

Le retard dans le traitement des dossiers de médiation a été éliminé. Les ressources internes de la CSFO peuvent maintenant gérer les nouveaux dossiers de médiation entrants dans les délais prescrits.

Adoption d'un calendrier électronique pour l'arbitrage

La CSFO a créé une procédure de réservation en ligne pour les audiences préliminaires et les discussions concernant des règlements de demandes, et le personnel de soutien n'a donc plus besoin de prendre des réservations pour des procédures par téléphone.

Vérification du FGPR et du FIVAVA par des organismes externes

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario (BVGO) a effectué la vérification du FGPR et Ernst et Young a fait de même pour le FIVAVA. Une opinion favorable a été obtenue dans le cas des deux

vérifications, et les états financiers 2013-2014 ont été approuvés par le comité de la vérification et du risque de la CSFO le 24 juin 2013.

4.2.2 Initiatives et projets liés aux fonctions de mise en œuvre des programmes pour 2014-2017

Mesures prises par le Groupe de règlement des différends

La CSFO a éliminé le retard dans le traitement des dossiers de médiation. Cela dit, la CSFO est appelée à traiter un volume accru de cas d'arbitrage. En date de janvier 2014, il y avait 16 184 dossiers d'arbitrage ouverts. Les services de règlement des différends continuent de réaliser des initiatives à court ou à long terme pour réduire le retard de traitement des dossiers d'arbitrage. Ces initiatives comprennent les suivantes:

Examen et déploiement du système de règlement des différends

Le gouvernement de l'Ontario a nommé le juge J. Douglas Cunningham pour qu'il dirige l'examen du système de règlement des différends. Son rapport final a été publié en février 2014 et contient des recommandations sur les façons d'améliorer ce système. Le 4 mars 2014, le gouvernement a présenté une loi qui, si elle est adoptée, aura pour effet de désigner le Tribunal d'appel en matière de permis (du ministère du Procureur général) comme responsable de l'administration du système de règlement des différends, une tâche qui relève actuellement de la CFSO. La CSFO aidera le ministère des Finances à donner suite aux recommandations faites dans la foulée de l'examen du système de règlement des différends.

Choisir un fournisseur privé de services de règlement des différends

Il faudrait recourir à un fournisseur de services externe pour qu'il aide à traiter l'important volume de dossiers d'arbitrage. En janvier 2014, la CSFO a publié une DP afin de recruter un fournisseur qui pourrait s'acquitter de cette tâche. Le fournisseur sélectionné commencera à recevoir des dossiers d'arbitrage en juin 2014 à raison de 750 dossiers par mois.

Initiatives du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles

Élaboration du protocole antifraude du FIVAVA

La CSFO établira un protocole antifraude pour détecter et atténuer la fraude liée à des demandes de règlement concernant le FIVAVA. Le FIVAVA travaillera avec IndemniPro et d'autres secteurs de la CSFO pour élaborer des politiques et procédures visant à détecter et gérer la fraude potentielle liée aux fonctions de traitement des demandes de règlement.

4.2.3 Mesures et cibles de rendement associées aux fonctions de mise en œuvre des programmes

Cette section décrit les mesures et cibles de rendement associées aux fonctions de mise en œuvre des programmes de la CSFO.

L'objectif de la CSFO était **d'éliminer le retard dans le traitement des dossiers de médiation** avant le 31 décembre 2013. Ce retard a été éliminé le 19 août 2013.

4.2.4 Problèmes permanents ou émergents liés aux fonctions de mise en œuvre des programmes

Cette section traite des problèmes courants et émergents suivants tels qu'ils se rapportent aux fonctions de mise en œuvre des programmes:

- Services de règlement des différends (SRD)
- Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)

Groupe des services de règlement des différends

Le nombre de demandes d'arbitrage a considérablement augmenté, ce qui est principalement attribuable au traitement rapide des dossiers de médiation en retard. De plus, la diminution du taux de règlement des dossiers par médiation et l'augmentation du nombre de dossiers de médiation non réglés qui sont passés à l'arbitrage ont contribué à cette augmentation. Globalement, 72 pour cent des dossiers de médiation non réglés sont passés à l'arbitrage.

En raison de coûts contractuels plus élevés que prévu et de la capacité du fournisseur supérieure aux attentes, la CSFO a affecté le financement disponible aux termes du contrat actuel conclu avec le tiers fournisseur de services en novembre 2013 (vingt mois plus tôt que la date à laquelle ce contrat expire, soit en août 2015). La CSFO a reçu l'approbation du Conseil du Trésor/Conseil de gestion du gouvernement (CT/CGG) pour accroître le plafond du contrat à 14 500 000 $ et pour prolonger de huit mois le contrat de trois ans. Ce contrat a été prolongé afin de laisser assez de temps aux personnes concernées pour terminer le traitement des dossiers d'arbitrage déjà confiés au fournisseur de services actuel. De plus, le ministre a signé une modification de contrat en novembre 2013 qui fait passer le nombre maximum de dossiers pouvant être confiés à ADR Chambers de 500 à 750. La CSFO a commencé à attribuer 750 dossiers par mois à ADR Chambers en janvier 2014.

La CSFO est en train de réaliser un processus d'approvisionnement concurrentiel pour établir un nouveau contrat évalué à 94 600 000 $ pour une période de quatre ans (2014-2018) afin d'assurer le traitement de nouvelles demandes d'arbitrage entrantes. En moyenne, on reçoit 1 313 nouvelles demandes d'arbitrage tous les mois, ce qui dépasse largement la capacité des 21 arbitres de la CSFO à l'interne. Le rapport du juge Cunningham fait mention de l'importance de fournir ce service en temps opportun. Le recours à un fournisseur externe aide la CSFO à atteindre cet objectif. La CSFO prévoit que le processus d'approvisionnement sera terminé et qu'un contrat sera signé avec le candidat sélectionné d'ici le 1er juin 2014.

Passif non capitalisé du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)

Le FIVAVA examine les exigences relatives au flux de trésorerie tous les ans en consultant des études actuarielles des évaluations du passif lié aux demandes de règlement afin de déterminer les besoins pressants en matière de capitalisation et de mettre en œuvre des stratégies de capitalisation appropriées. Lorsque les obligations de paiement ne sont pas remplies pour au moins une période de cinq ans, le FIVAVA informe le ministère des Finances de la possibilité qu'il y ait des besoins pressants en matière de capitalisation au cours des exercices ultérieurs.
L'analyse à jour du flux de trésorerie a été terminée à l'automne 2013 et on estime que le Fonds disposera d'assez de fonds pour remplir ses obligations financières jusqu'à l'exercice financier 2020-2021.

La CSFO a noté que toute révision de la capitalisation entraînerait des modifications au règlement ainsi qu'à la fraction des frais du permis de conduire ontarien remise au FIVAVA.

4.3 Fonctions de facilitation

Les activités liées aux fonctions de facilitation de la CSFO sont décrites dans les sections qui suivent :

4.3.1 Principales activités et réalisations liées aux fonctions de facilitation pour 2013-2014

Mettre en œuvre une approche fondée sur le risque à l'échelle de l'organisation

Durant cette phase, la CSFO a évalué tous ses processus actuels fondés sur le risque, fait l'inventaire de tous les renseignements qui lui étaient accessibles aux fins de la surveillance et de l'évaluation des risques, et décelé des occasions de mettre en place des processus fondés sur le risque qui n'existent pas en ce moment.

Élaborer et réaliser des initiatives et des mises à niveau pour le site Web public

Par l'entremise de son compte Twitter, @FSCOTweets, la CSFO a mis en œuvre une stratégie pour les médias sociaux dans le but de sensibiliser les gens à la fraude et aux arnaques en assurance et de mettre en relief les droits et les obligations des consommateurs et des membres de l'industrie. La CSFO a également commencé à co-animer des conversations Twitter hebdomadaires à propos des crimes économiques, en collaboration avec l'unité des crimes économiques de la police de Toronto. En 2012, la CSFO a lancé une série de webémissions, de webinaires, de vidéos pédagogiques et de bulletins électroniques destinés aux intervenants de l'industrie afin de communiquer des mises à jour sur les règlements et des renseignements sur la conformité et de fournir des outils aux intervenants des secteurs qu'elle réglemente. La CSFO a également lancé une série de capsules de nouvelles audio-vidéo et de publications en ligne offrant aux consommateurs des renseignements et des conseils impartiaux et faciles à comprendre au sujet des secteurs qu'elle réglemente.

4.3.2 *Initiatives et projets liés aux fonctions de facilitation pour 2014-2017*

Cette section présente les principaux éléments du plan opérationnel relatif aux fonctions de facilitation de la CSFO.

Projet de développement de l'entreprise

Le PDE mettra l'accent sur le remplacement des systèmes traditionnels utilisés par les divisions des Permis et des Pratiques de l'industrie de la CSFO, le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles et la division des Régimes de retraite. Le PDE fournira à la CSFO les outils nécessaires pour réglementer efficacement les secteurs sur un marché financier de plus en plus contraignant, tout en fournissant aux intervenants les services qu'ils prévoient recevoir.

L'élargissement du mandat de la CSFO étendra celui-ci au secteur des fournisseurs de service de santé et cela aura d'importantes répercussions sur le PDE. La portée et les fonctionnalités initiales du PDE ont été augmentées afin d'assurer l'attribution de permis aux cliniques de santé et aux praticiens et leur réglementation. Par conséquent, les priorités concernant tout le travail de conception du PDE ont été de nouveau établies.

La technologie associée au PDE permettra d'automatiser des tâches simples et facilitera l'établissement des priorités de travail à l'aide d'outils électroniques servant à déterminer les risques. La Commission pourra ainsi affecter l'essentiel de ses ressources à des activités à haut risque et privilégier, conformément à ses priorités, une approche fondée sur le risque lorsque viendra le moment d'établir des règlements. En outre, bon nombre des systèmes actuels qui seront remplacés dans le cadre de cette initiative remontent à plus de dix ans. Même si ces systèmes ont été souvent mis à niveau afin de tenir compte de l'évolution intense des lois et des opérations, ils misent sur une technologie vieillissante qui ne peut fournir les caractéristiques et fonctionnalités nécessaires. Ces systèmes sont dotés de caractéristiques et fonctionnalités incohérentes et n'ont pas été conçus pour soutenir une approche normalisée en matière de réalisation de processus opérationnels courants.

En plus des avantages opérationnels directs, le PDE permettra aussi de donner suite à la directive du gouvernement prévoyant la prestation de services et solutions accessibles, plus écologiques et ne nécessitant pas de support papier.

Initiatives de la Commission

Appliquer la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et la directive sur les services de la FPO

Cette initiative comporte deux parties. La première, qui a débuté en 2009 et se poursuivra après 2014-2015, consiste à élaborer des politiques et des processus qui serviront à mettre en pratique les exigences découlant de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005* (LAPHO). Ces politiques assurent l'application continue des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (règl. de l'Ont. 429/07) et des Normes d'accessibilité intégrées (règl. de l'Ont. 191/11) établies en application de la LAPHO. La CSFO mettra en œuvre les modifications requises en application des normes supplémentaires prévues par la LAPHO pour les secteurs de l'emploi, de l'information et des

communications. La deuxième partie permettra à la CSFO de se conformer à la directive sur les services de la FPO en élaborant et en publiant des normes pour les services compris dans le nouveau cadre de gestion du rendement. Au titre de ce projet, la CSFO a mis au point des processus qui permettront de surveiller et de déclarer les résultats au regard des normes publiées et de faire des améliorations au besoin.

Mettre en œuvre une approche fondée sur le risque à l'échelle de l'organisation

Pour remplir l'engagement prioritaire stratégique consistant à recourir à un processus de mise en œuvre fondé sur le risque, la CSFO est en train de mettre au point un cadre stratégique pour la réglementation fondée sur le risque qui fonctionnera à l'échelle de toute la Commission en s'inspirant de ce que chaque secteur a de mieux à offrir et en l'intégrant à une approche commune.

Une approche fondée sur le risque consiste en un cadre de prise de décisions et un ensemble de procédures servant à orienter les projets de réglementation et à déployer des ressources en fonction des risques liés aux résultats visés.

En 2014-2015, la CSFO continuera de mettre au point un cadre de travail qui est inspiré des pratiques exemplaires de tous les secteurs et qui les intégrera à une approche commune. Le projet d'amélioration des services de réglementation des régimes de retraite (ASRRR) est une composante du programme d'approche fondée sur le risque réalisé à l'échelle de l'organisation. Toujours en 2014-2015, on continuera, dans le cadre de ce projet, d'élaborer et de mettre en œuvre une approche plus complète pour la réglementation fondée sur le risque applicable aux régimes de retraite afin d'optimiser la supervision réglementaire en utilisant les ressources actuelles de la division des Régimes de retraite. Grâce à l'élargissement et à la mise à niveau des programmes de surveillance fondés sur le risque, la CSFO pourra mieux surveiller les risques primaires liés aux régimes de retraite. Cela permettra aussi de prendre des mesures appropriées pour gérer le non-respect des lois et la prise de risques sans gouvernance adéquate, ce qui protégera mieux les intérêts des bénéficiaires de régimes de retraite.

Transformation des installations et des services d'administration

La CSFO continue de rationaliser les processus appliqués dans ses installations et fonctions administratives, de réharmoniser les tâches et les procédures, et de devenir une organisation plus stratégique animée par un désir de servir la clientèle.

Examen des comités permanents internes

La CSFO est en train d'effectuer un examen et d'élaborer des recommandations pour évaluer les rôles et les responsabilités, la responsabilisation et la composition de chaque comité permanent interne. Cet examen permettra aussi de déterminer les liens et les similitudes entre les comités et mènera à l'établissement d'une structure de comité recommandée qui servira à soutenir les processus de prise de décisions et la responsabilisation de la CSFO.

Examen du protocole d'entente (PE) de la CSFO

La CSFO est en train d'effectuer un examen complet du PE intervenu entre le ministre et la Commission, représentée par le président et le directeur général/surintendant, et elle fera des recommandations relatives au nouveau PE, le PE actuel expirant le 14 janvier 2015.

4.3.3 Mesures et cibles de rendement associées aux fonctions de facilitation

Cette section présente les mesures et cibles de rendement se rapportant aux fonctions de facilitation de la CSFO.

Grâce à l'utilisation efficace des ressources technologiques, la CSFO pourra réaliser adéquatement son mandat tout en assurant le plus haut niveau de responsabilisation. La CSFO verra à ce que le Projet de développement de l'entreprise soit réalisé à temps, sans dépassement de budget et conformément aux paramètres opérationnels établis, et s'assurera aussi que les relations avec les intervenants seront améliorées dans la mesure prévue.

La mesure la plus importante concernant les gens à la CSFO est peut-être la nécessité d'améliorer les processus d'apprentissage et de perfectionnement dans le cadre d'une formation ciblée. La CSFO s'assurera qu'en 2014-2015, 100 pour cent des employés termineront leur formation technique obligatoire attitrée, et elle reconnaît de ce fait la nécessité de mettre à jour les compétences de ses employés.

En ce qui concerne les normes de qualité et de service, on accusera réception des plaintes reçues par écrit ou par l'entremise du site Web de la CSFO dans les cinq jours ouvrables. On accusera réception des plaintes faites en personne ou par téléphone dans les deux jours ouvrables, tout en voyant à ce qu'elles soient traitées dans les 15 jours ouvrables.

Conformément aux normes de service communes du gouvernement, on prendra tous les appels d'ici le troisième coup de sonnerie durant les heures d'ouverture les plus courantes, les clients auront toujours la possibilité de joindre quelqu'un et leur appel ne sera pas réacheminé à quelqu'un d'autre plus d'une fois. De plus, on rendra les appels au plus tard le jour ouvrable suivant et on répondra à toute correspondance dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception. S'il est impossible de donner une réponse concluante dans les délais normaux, un accusé de réception sera fourni dans les cinq jours ouvrables qui suivent la date de réception en attendant qu'il soit possible de répondre à la demande.

En ce qui concerne les réponses concernant le site Web et l'accessibilité de son contenu, toutes les demandes de renseignements transmises au gestionnaire Web seront réglées ou traitées dans les cinq jours ouvrables. La CSFO répondra dans les cinq jours ouvrables à une demande de contenu Web, et ce, dans un format accessible. Après discussion avec le demandeur, la CSFO fournira le contenu Web approuvé (sauf les applications en ligne) dans un format accessible dans les cinq jours ouvrables.

La CSFO répondra dans les cinq jours ouvrables à une demande de publication imprimée, et ce, dans un format accessible. Après discussion avec le demandeur, la CSFO fournira la publication approuvée dans un format accessible dans les cinq jours ouvrables.

La CSFO utilise des mesures de rendement qui ciblent le site Web de la CSFO, y compris un taux de satisfaction dont le suivi est assuré par l'entremise d'un sondage semestriel. En 2013-2014, le taux de satisfaction visé en ce qui concerne la navigation sur le site Web et son contenu est de 80 pour cent. Toujours pour l'exercice 2013-2014, on espère que la mesure dans laquelle les internautes utilisent le moteur de recherche du site Web baissera de 10 pour cent, et le tout sera calculé à l'aide de registres de recherche mensuels.

La CSFO est en train d'établir sa stratégie pluriannuelle pour les médias sociaux. Au cours de la phase initiale, on mettra l'accent sur le recrutement d'un auditoire en conformité avec les objectifs suivants, qui remontent à l'exercice 2013-2014 :

- Augmenter le nombre de gazouillis de 10 pour cent;
- Augmenter l'auditoire de 20 pour cent, mesuré selon le nombre de visiteurs sur le site Web, de gazouillis, de gazouillis partagés et de @réponses;
- Augmenter le nombre d'abonnés Twitter de 10 pour cent;
- Augmenter de 10 pour cent le nombre de mentions faites en ligne par l'entremise de l'ensemble des plateformes de médias sociaux (Twitter, site Web, blogue, etc.);
- Évaluer les tendances en matière de fréquentation du site Web découlant recours aux médias sociaux, en tant que mesure de l'influence de la campagne Twitter sur le nombre de visites du site en ligne.

La Direction des services juridiques (DSJ) de la CSFO a adopté un certain nombre de normes de rendement, incorporées au cadre de gestion du rendement organisationnel pour 2013-2015. Le taux de satisfaction de référence est de 94 pour cent, et la DSJ tentera de maintenir un taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 pour cent pour 2014-2015. La satisfaction de la clientèle sera mesurée par l'entremise d'un sondage du ministère du Procureur général (MPG) réalisé tous les deux ans.

La DSJ fournira des mises à jour aux au moment du passage à un nouveau niveau d'examen dans les deux jours ouvrables, et ce, 90 pour cent du temps. Les ordonnances provisoires seront préparées dans les cinq ouvrables suivant la réception des instructions, et ce, 95 pour cent du temps. Les résumés du TSF seront aussi fournis dans les quatre semaines suivant l'avis relatif à la décision, et ce, 95 pour cent du temps.

Grâce à un processus d'examen par les pairs, 95 pour cent des dossiers juridiques « complexes » de la DSJ seront soumis à des vérifications effectuées au hasard, alors que les mesures de suivi de la formation relative aux compétences et les contributions au portail des services juridiques permettront d'améliorer les processus d'échange de connaissances et de perfectionnement.

La Division des services généraux (DSG) de la CSFO a adopté un large éventail de normes de rendement internes. Pour améliorer le taux de satisfaction de la clientèle, la DSG réalisera un sondage interne en 2013-2014 relativement au taux de satisfaction actuel envers ses services. Ces données serviront à fixer des objectifs pour 2014-2015.

La DSG continue de mettre l'accent sur la centralisation des services d'assistance à la clientèle de la Commission fournis par l'unité de la ligne téléphonique des services généraux (LTSG). En 2014-2015, la

DSG souhaite que le pourcentage de demandes de premier niveau reçues par les services centralisés augmente de cinq pour cent et que le pourcentage de demandes de renseignements ne concernant pas la TI reçues par la LTSG augmente de 10 pour cent.

Les initiatives réalisées par la DSG pour accroître l'efficacité des services généraux seront contrôlées au moyen de plusieurs nouvelles normes de service. Premièrement, la DSG s'assurera que les normes d'approbation des ETP établies pour ses fonctions de finances et de ressources humaines seront respectées. Deuxièmement, la DSG garantira qu'elle respectera, 85 pour cent du temps, toute échéance stricte se rapportant à la réinitialisation de mots de passe pour le réseau ou les boîtes vocales, à la résolution de problèmes d'imprimante et au traitement (en une heure au maximum) de toute demande d'aide concernant un logiciel.

Afin d'accroître l'efficacité des fonctions générales en 2014-2015, le groupe de l'excellence opérationnelle de la DSG mettra en œuvre un système de suivi pour s'assurer que 70 pour cent des politiques et lignes directrices internes sont élaborées à temps et en conformité avec les modalités établies pour le projet en cause.

5 Tribunal des services financiers

5.1 Mandat et responsabilités du Tribunal

Le Tribunal des services financiers (le TSF ou le Tribunal) est un organisme d'arbitrage indépendant formé de 9 à 15 membres, y compris le président et deux vice-présidents de la Commission. En date du 13 janvier 2014, le Tribunal comptait 10 membres.

Le Tribunal exerce les pouvoirs que lui confère la Loi sur la CSFO et d'autres lois conférant des pouvoirs ou attribuant des tâches au Tribunal. Il a compétence exclusive pour trancher toute question de fait ou de droit découlant des affaires dont il est saisi, et il a le pouvoir d'établir des règles concernant les procédures et pratiques applicables aux audiences. Il est aussi habilité à ordonner à une partie de payer les dépenses d'une autre partie ou les frais du Tribunal pour l'audience dans certains cas limités.

5.2 Orientation stratégique et objectifs en matière de rendement du Tribunal

La vision, les priorités et les stratégies du Tribunal sont les suivantes :

Vision	Fournir des services d'arbitrage spécialisés aux citoyens de l'Ontario, comme le prévoit la Loi sur la		
Priorité	Traiter toutes les affaires dont il est saisi de façon efficace, équitable et accessible.		
Stratégies	Constituer une réserve de membres qualifiés pour entendre les affaires.	Élargir le dialogue avec les spécialistes du droit	Revoir les pratiques et procédures du Tribunal
Initiatives	• Veiller à ce que les comités de membres désignés pour entendre les affaires dont le TSF est saisi aient accès à l'expertise dont ils ont besoin • Offrir une formation complémentaire, au besoin	• Poursuivre les consultations auprès des membres du Comité consultatif juridique du TSF	• Examiner et mettre à jour les pratiques qui pourraient nécessiter des révisions à la suite de changements législatifs liés à la délivrance de permis des fournisseurs de services de santé et à la réglementation de leurs pratiques commerciales • Publier les résultats au regard des normes de service • Concevoir un programme d'orientation interne à l'intention des nouveaux membres

5.3 Réalisations du Tribunal

En 2013, le Tribunal a établi et publié des normes de service et un mode de suivi. Son site Web a été mis à jour afin de tenir compte des exigences en matière d'accessibilité découlant de la LAPHO et ses décisions sont maintenant plus accessibles sur les sites de CanLII et de Carswell. Le Tribunal a adopté et publié un document décrivant ses pratiques en ce qui concerne la protection de la vie privée, lesquelles permettent de trouver le juste équilibre entre la protection des renseignements personnels ou de nature délicate et la transparence des activités du Tribunal en tant qu'organisme d'arbitrage.

5.4 Plan d'atténuation des risques du Tribunal

Afin de fournir des services d'arbitrage spécialisés pour les décisions rendues par le directeur général/surintendant ou la Société ontarienne d'assurance-dépôts, le TSF a établi des mesures pour gérer les risques en cause. Le tableau qui suit présente les risques, leur description et les plans de gestion et d'action utilisés :

Catégorie de risques	Risque	Plan de gestion/d'action
Aspect opérationnel	L'incapacité de gérer des volumes de cas accrus aux termes de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (LMCHPHAH) et de la *Loi sur l'assurance* , et ce, en temps opportun.	• Des règles de pratique et de procédure et des procédures administratives sont établies et communiquées au personnel du TSF afin d'assurer l'application des lois. • Des communications ont lieu régulièrement avec la direction de la réglementation des marchés ou le groupe de la délivrance des permis afin de s'assurer que les gens sont au courant du moment des vérifications des courtiers en hypothèques, ainsi que de l'adoption et de la mise en œuvre de règlements pris en application de la *Loi sur l'assurance* afin de pouvoir prévoir d'éventuelles augmentations de leur volume de travail. • Le registraire communique avec le président et les membres à propos du moment où le volume de travail pourrait augmenter.
	On ne mise pas suffisamment sur l'expertise des secteurs appropriés ou d'arbitres pour assurer l'arbitrage adéquat des cas.	• Surveiller les raisons pour lesquelles des demandes d'appel ou d'examen judiciaire sont faites à l'égard de décisions du TSF pour déterminer si l'on peut compter sur une expertise suffisante au sein du secteur concerné et si l'on a adopté une approche adéquate pour rédiger les décisions. • Recourir à des panels dirigés par un président expérimenté et faire examiner les décisions par tous les membres de ce panel. Recevoir, tous les ans, les commentaires des intervenants, rapportés par le président du comité consultatif juridique. Un programme de formation sur l'arbitrage est créé et fourni à tous les membres du TSF dès qu'ils sont nommés.

Catégorie de risques	Risque	Plan de gestion/d'action
	Les lignes directrices insuffisantes sur la gestion des renseignements ne permettent pas de tenir compte de manière équilibrée des considérations concernant l'accès à l'information, la protection de la vie privée et la transparence, lorsque le TSF rend des décisions ou applique des processus.	• Un sous-comité formé du président, du vice-président et d'un membre du TSF est mis sur pied et a comme mandat d'établir des lignes directrices pour aider les membres en ce qui concerne les renseignements personnels devant être divulgués dans une décision du TSF. • Les membres du panel pourront faire des examens à titre indépendant et les décisions pourront être rédigées de manière à prévenir la divulgation inappropriée de renseignements personnels.
Effectif	Les membres du TSF n'ont pas assez d'expertise relative aux secteurs en cause ou à l'arbitrage	• Le président et le registraire discutent de l'expiration du mandat des membres de façon périodique et au moins 8 à 12 mois avant que le mandat du membre concerné expire. Le président examine le dossier de candidats potentiels en fonction de leurs connaissances de certains secteurs et de l'arbitrage, et du volume de cas qu'ils ont traités. Le président examine le dossier de candidats potentiels et fait des recommandations au ministère des Finances pour que des membres soient à nouveau nommés au moins six mois avant l'expiration de leur mandat ou pour pourvoir à un poste vacant. • Un programme de formation sur l'arbitrage est créé et fourni à tous les membres du TSF dès qu'ils sont nommés.

6 Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles

6.1 Responsabilités du FIVAVA

Le FIVAVA a été créé en application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* en tant que fonds à vocation spéciale fonctionnant en tant qu'entité distincte au sein de la CSFO. L'unité opérationnelle qui dirige le FIVAVA fait partie de la Division de l'assurance-automobile de la CSFO.

Le FIVAVA verse aux demandeurs des indemnités résultant d'accidents d'automobile impliquant des conducteurs non assurés ou dans des cas de délit de fuite pour lesquels aucune assurance-automobile ne peut être mise à contribution. Le FIVAVA verse aussi des indemnités pour des blessures personnelles ou des dommages matériels subis par des personnes impliquées dans des accidents d'automobile avec un conducteur non assuré ou non identifié et dans un contexte où aucune assurance responsabilité civile ne peut être utilisée. Le FIVAVA travaille à recouvrer des sommes d'argent payées au nom des propriétaires et des conducteurs de véhicules non assurés et il a le pouvoir de suspendre le permis de conduire de toute personne endettée envers le Fonds, lorsque cela est permis par la loi.

6.2 Orientation stratégique et objectifs en matière de rendement du FIVAVA

Le mandat, les priorités, les stratégies et les initiatives du FIVAVA sont les suivants :

Mandat

Agir comme « payeur en dernier ressort » en indemnisant les personnes blessées dans des accidents d'automobile lorsqu'il n'y a aucune autre assurance-automobile pour régler la demande d'indemnisation et assurer le recouvrement des coûts auprès des personnes déclarées responsables de l'accident par les tribunaux.

Priorités

- Offrir une assurance individuelle légale aux personnes blessées dans des accidents d'automobile.
- Verser des paiements en dommages et intérêts et des indemnisations légales d'accident aux victimes impliquées dans des accidents d'automobile
- Récupérer auprès des propriétaires ou des conducteurs d'automobiles non assurés les sommes qui ont été versées en leur nom, là où la loi le prescrit.
- Administrer le portefeuille des demandes d'indemnités d'accident d'un assureur insolvable si ses affaires doivent être liquidées.
- Poursuivre les entreprises propriétaires d'automobiles non assurées aux termes de la *Loi sur l'assurance-automobile obligatoire* lorsque des demandes de règlement concernant ces véhicules visent le FIVAVA.

Stratégies

Planifier la satisfaction des besoins futurs en matière de financement.	Réviser et mettre à niveau les processus et procédures.	Profiter des avantages offerts par les technologies émergentes.

Initiatives

• Continuer de surveiller l'évolution de la fréquence et de la gravité des demandes de règlement • Continuer de recourir à des services actuariels pour prévoir les exigences relatives au flux de trésorerie en fonction des évaluations annuelles du passif lié aux demandes de règlement	• Modifier les procédures découlant de la réforme de l'assurance-automobile et de la jurisprudence courante établie par l'entremise des tribunaux de l'Ontario et des cas d'arbitrage de la CSFO • Effectuer un examen des processus financiers du FIVAVA et déterminer des exigences pour le système financier intégré de la CSFO • Élaborer un protocole antifraude pour le FIVAVA qui aidera à détecter les demandes de règlement frauduleuses et à réduire leur nombre	• Soutenir le système de renseignements financiers exclusifs du FIVAVA qui est utilisé pour gérer les demandes de règlement et les risques • Allouer des ressources pour la participation au Projet de développement de l'entreprise de la CSFO

6.3 Activités et réalisations du FIVAVA

En 2012-13, le FIVAVA a versé 22 974 433 $ sous forme d'indemnités d'accident à 408 demandeurs et 4 500 751 $ pour traiter 81 demandes de règlement qui provenaient victimes de délit de fuite commis par des conducteurs non assurés.

Le FIVAVA publie le pourcentage pondéré que représentent les dépenses liées aux demandes de règlement, et cela constitue sa mesure de rendement en ce qui concerne ses frais administratifs annuels. Cette mesure correspond au rapport entre les frais administratifs et le montant en dollars versés pour traiter deux types de demandes de règlement, soit celles menant au paiement d'indemnités d'accident et les demandes de règlement mettant en cause la responsabilité civile.

6.4 Renseignements financiers du FIVAVA

Comme il profite de 25 ETP approuvés, le FIVAVA obtient son financement par l'entremise d'un crédit distinct en vertu de l'autorisation de paiement provisoire prévue à l'article 15 de la *Loi sur l'administration financière*. Les droits de permis de conduire et les paiements faits par des débiteurs aux termes de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* servent à rembourser au gouvernement le montant de financement qu'il verse au FIVAVA.

Ce fonds est financé par l'entremise du renouvellement ou de la délivrance de permis de conduire quinquennaux en Ontario, ces opérations entraînant des frais de 15 dollars. Ces recettes constituent des droits réservés qui sont conservés dans le FIVAVA. Les paiements d'indemnités légales sont faits à même le FIVAVA.

En 2013–2014, le FIVAVA a demandé qu'on l'autorise à dépenser une somme de 9 398 800 $ et il a aussi demandé un crédit budgétaire de 1 K$. Le tableau A présente les détails relatifs à cette autorisation de dépenses et le tableau B consiste en un aperçu prospectif de l'allocation.

Tableau A - Aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses du FIVAVA pour 2014-2017 par principal type de dépense (en milliers $)

Type de dépense	2014-2015 ($)	2015-2016 ($)	2016-2017 ($)
ETP	25	25	25
Salaires et traitements	2 066,0	2 128,0	2 191,8
Indemnités	309,9	319,2	328,8
Indemnités et salaires totaux	2 375,9	2 447,2	2 520,6
Transport et communications	70,4	71,1	71,8
Services	6 945,3	7 359,7	7 580,5
Fournitures et matériel	92,6	93,5	94,4
ACDF totales*	7 108,3	7 524,3	7 746,7
CDF totales**	9 484,2	9 971,5	10 267,3

**Autres charges directes de fonctionnement*
***Charges directes de fonctionnement*

Tableau B - Aperçu prospectif de l'allocation relative à l'autorisation de dépenses du FIVAVA pour 2014-2017 (en milliers de $)

Type d'opération	Autorisation de dépenses demandée ($)		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Dépense	9 484,2	9 971,5	10 267,3
Recouvrements	9 483,2	9 970,5	10 266,3
Charges de fonctionnement nettes (dépenses)/Revenus	1,0	1,0	1,0

7 Ressources dont la CSFO a besoin pour atteindre les résultats visés

7.1 Perspectives financières

La CSFO relève du gouvernement aux termes de l'article 15 de la *Loi sur l'administration financière* (FAA), qui prévoit que les dépenses de la Commission doivent équivaloir à ses revenus perçus à la fin de chaque exercice financier.

Une autorisation de dépenses annuelle, des crédits budgétaires de fonctionnement ainsi que des dépenses en capital et des crédits pour des biens sont demandés par la CSFO dans le cadre de l'exercice de planification axée sur les résultats (PAR) du gouvernement.

7.2 Aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses

Le tableau A présente les détails relatifs aux équivalents temps plein (ETP) de la CSFO ainsi qu'un aperçu prospectif de son autorisation de dépenses par principal type de dépense. Les employés du secteur juridique, qui profitent de l'appui du MPG, aident grandement la CSFO à s'acquitter de ses responsabilités en matière de réglementation, particulièrement dans les domaines des litiges et de l'application des lois. Les dépenses autorisées de la CSFO pour 2014-2015 s'élèvent à 5 169 200 $

Tableau A – Aperçu prospectif du plafond d'ETP et de l'autorisation de dépenses pour 2014-2017

Type de dépense	2014-2015	2015-2016	2016-2017
ETP *	486	471	468
Salaires et traitements	44 292,50	44 292,50	44 292,50
Indemnités	9 820,20	9 820,20	9 820,20
Indemnités et salaires totaux	**54 112,70**	**54 112,70**	**54 112,70**
Transport et communications	947,06	956,88	957,00
Services	46 947,00	50 759,20	50 759,20
Fournitures et matériel	751,17	773,97	774,00
ACDF totales	**48 845,22**	**52 690,05**	**51 000,50**
CDF totales	**102 757,92**	**106 602,80**	**106 602,90**

Remarque *: Les projections pour les exercices ultérieurs sont fondées sur les renseignements disponibles en ce qui concerne les contrats, les tendances historiques en matière de dépenses et les facteurs relatifs à l'inflation. Aucune augmentation n'a été prévue pour une période de trois ans aux fins de l'établissement des salaires et des indemnités.*

**Les chiffres relatifs aux ETP comprennent les compensations pour des ETP temporaires provenant de programmes ministériels et affectés à des initiatives antifraude ou des projets de réduction des taux. De plus, ces chiffres ne comprennent les 25 ETP alloués au FIVAVA.*

Le tableau B présente l'aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses par secteur.

Tableau B - Autorisation de dépenses par secteur (en milliers $)

	Autorisation de dépenses demandée pour 2014-2015	Exercice ultérieur 2015-2016	Exercice ultérieur 2016-2017
Charge de fonctionnement			
Assurance	72 724	74 882	74 882
Régimes de retraite	22 754	23 603	23 603
Courtiers en hypothèques	4 500	5 233	5 233
Coopératives	515	534	534
Credit unions	721	748	748
Prêt et fiducie	206	214	214
Coordination des règlements	1 338	1 388	1 388
Total	**102 758**	**106 602**	**106 602**
Moins : recouvrements			
Assurances	70 762	73 244	73 244
Régimes de retraite	17 836	18 870	18 870
Déblocage de fonds en cas de difficultés financières	0	0	0
Courtiers en hypothèques	4 500	5 600	5 600
Coopératives	15	34	34
Fournisseurs de services de santé	5 002	4 094	4 094
Credit unions	686	723	723
Prêt et fiducie	196	207	207
Coordination des règlements	1 273	1 342	1 342
Total	**100 270**	**104 114**	**104 114**
Charges de fonctionnement nettes (dépenses)/Revenus	(2 488)	(2 488)	(2 488)

Remarque : *Le 1er janvier 2014, le programme de déblocage de fonds en cas de difficultés financières a été transféré à des institutions financières. La CSFO n'aura donc plus besoin de financement pour ce programme.*

8 Gestion des risques

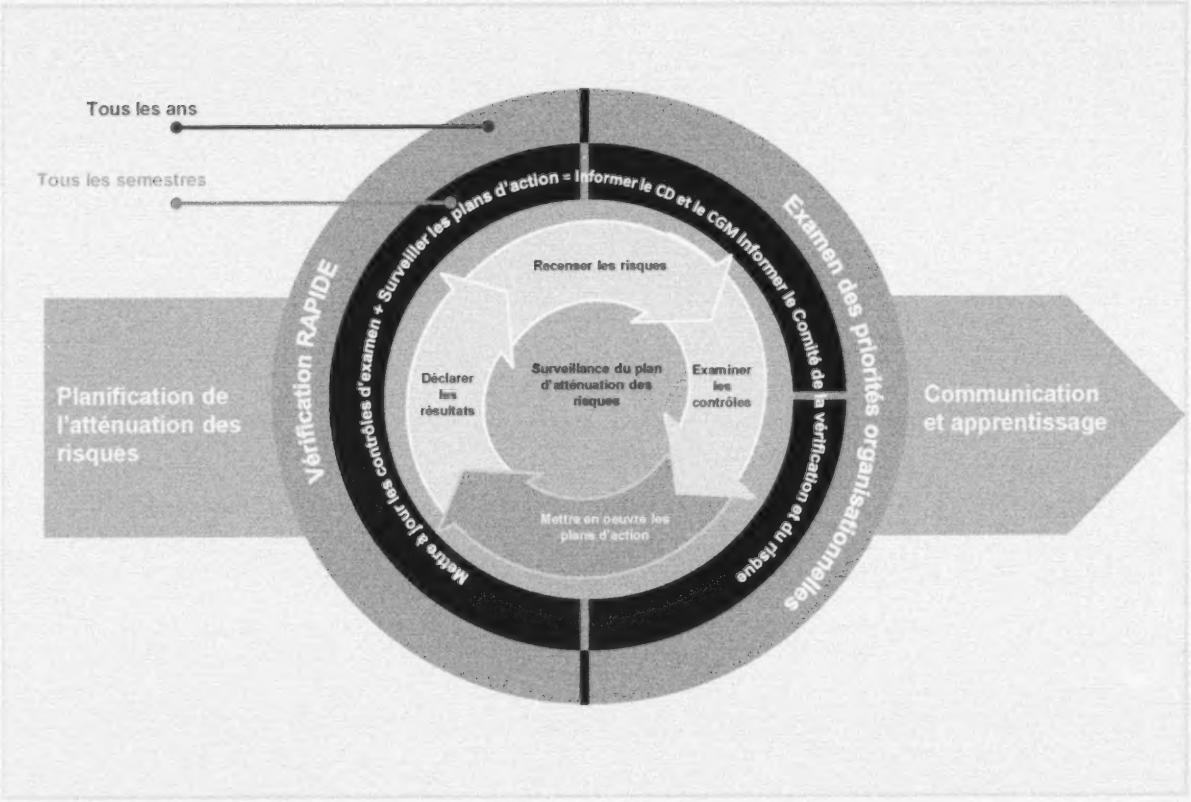
La CSFO a élaboré un plan d'atténuation des risques exhaustif en 2012. Ce plan classe les risques dans les six catégories énoncées dans la directive sur l'établissement et la responsabilisation des organismes, à savoir : 1) Effectif, 2) Fonctionnement, 3) Stratégie, 4) Technologie de l'information et infrastructure, 5) Responsabilisation et gouvernance et 6) Autre.

Voici les 10 risques recensés par la CSFO tels que classés dans les catégories énoncées dans la directive sur l'établissement et la responsabilisation des organismes.

Résumé des risques auxquels la Commission sera exposée durant l'année qui vient

N°	Catégorie de risque	(DEORCO) Catégorie
1	Gestion financière inefficace (y compris l'approvisionnement)	Responsabilisation/ Gouvernance/ Fonctionnement
2	Gouvernance opérationnelle et surveillance des activités internes inefficaces	Responsabilisation/ Gouvernance/ Fonctionnement
3	Incapacité d'utiliser les outils informatiques existants de manière rentable	Technologie de l'information et infrastructure
4	Manque de compétences et de capacités, et utilisation inefficace des ressources humaines aux fins de la réalisation du mandat de la CSFO	Effectif
5	Communication inefficace avec les intervenants et le public	Stratégie
6	Manque de renseignements décisionnels et gestion trop peu active des politiques du marché	Stratégie
7	Financement inadéquat du FIVAVA	Responsabilisation / Gouvernance
8	Financement inadéquat du FGPR	Responsabilisation / Gouvernance
9	Planification stratégique et opérationnelle inefficace	Responsabilisation / Gouvernance
10	Protection inefficace des ressources de la CFSO	Autre

Cadre de surveillance des risques



9 Plan relatif au capital humain

La CSFO reconnaît que l'apport de ses employés est essentiel à sa réussite. Le plan relatif au capital humain (PCH) traite des besoins et contraintes en matière de ressources humaines que la CSFO gère actuellement et qu'elle devra gérer dans le futur. À cette fin, le PCH prévoit des initiatives visant à attirer, à perfectionner, à mobiliser et à maintenir en poste des employés très compétents au profil varié et ayant la capacité de s'adapter.

Le plan relatif au capital humain sert à :

- examiner le contexte et les problèmes actuels dans le domaine des RH;
- planifier de manière à s'assurer que l'on puisse compter sur des services de RH appropriés, et à trouver des occasions d'assurer l'efficacité des processus de conception et de mise en œuvre de ces services;
- recenser les principaux livrables et à établir un mode de mise en œuvre correspondant qui servira à aligner les priorités en matière de RH sur l'orientation stratégique de la CSFO.

9.1 Analyse du contexte d'intervention des facteurs ayant des implications pour les RH

Le processus de planification des RH de la CSFO tient compte des tendances qui ont cours dans ce domaine au sein de la FPO et au Canada en général, y compris l'évolution du profil démographique de la population active et, en particulier, le vieillissement de cette population active et le pourcentage élevé de travailleurs qui seront admissibles à la retraite durant les cinq prochaines années. Le profil démographique de l'effectif de la CSFO révèle que ces tendances sont plus marquées au sein de cet effectif.

La prolifération de données, y compris de données analytiques sur les compétences, et l'importance du processus décisionnel fondé sur des preuves à l'aide de ces outils, constituent d'autres tendances.

On met aussi l'accent sur l'innovation, y compris la pensée innovatrice, la résolution de problèmes et la technologie afin de favoriser l'efficacité dans un contexte de contraintes en matière de ressources et de fonds, et cela représente une troisième tendance. Le plan relatif au capital humain de la CSFO traite de ces tendances et en tient compte aux fins de l'établissement des priorités et des objectifs stratégiques s'y rattachant.

9.1.1 Évolution de la population active du Canada

Statistique Canada prévoit qu'en dépit des niveaux d'immigration actuels, la population active canadienne diminuera dans un avenir rapproché, ce qui entraînera peut-être une pénurie de candidats compétents.

9.1.2 Évolution de l'effectif de la FPO et contexte politique

Le plan relatif aux RH de la FPO pour 2012-2015 comprend des stratégies visant à aider la FPO à être un employeur de premier ordre. Les priorités comprennent l'établissement d'un milieu de travail inclusif, accessible et sain; la consolidation des compétences et des capacités; et la création d'un organisme plus efficace.

Le vieillissement de l'effectif est l'un des principaux problèmes d'ordre démographique auxquels la FPO est confrontée. Comparativement à la population active de l'Ontario en général, la FPO compte dans ses rangs plus d'employés âgés de 40 à 59 ans (57 pour cent de son effectif) et moins d'employés âges de 25 à 29 ans (7 pour cent de son effectif). Cela pose un plus grand problème sur le plan des ressources humaines dans la mesure où un nombre disproportionné d'employés du secteur public prennent une retraite anticipée. La planification de la relève, particulièrement le recrutement de professionnels, posera certains problèmes à cause du système de classification des postes et des paliers de rémunération de la FPO, surtout au niveau des cadres.

La FPO fait face à des contraintes en matière d'ETP et de finances qui mettent en doute sa capacité de combler les attentes des clients et des intervenants. Actuellement, plusieurs secteurs de programmes subissent des réalignements organisationnels grâce auxquels on pourra s'assurer que chaque division a suffisamment de capacités pour soutenir la série de changements que veut effectuer la CSFO pour devenir un organisme de réglementation moderne et très performant.

La Stratégie de la FPO relative aux modalités de travail flexibles correspond à l'un des principaux engagements énoncés dans le Plan des ressources humaines 2012-2015 de la FPO afin de soutenir la mobilisation des employés. Afin de positionner la FPO en tant qu'employeur de premier ordre et de combler les besoins d'un effectif diversifié, la Stratégie de la FPO relative aux modalités de travail flexibles vise à accroître l'importance de ces modalités quant au moment et à l'endroit où le travail est exécuté et les conditions dans lesquelles il est accompli.

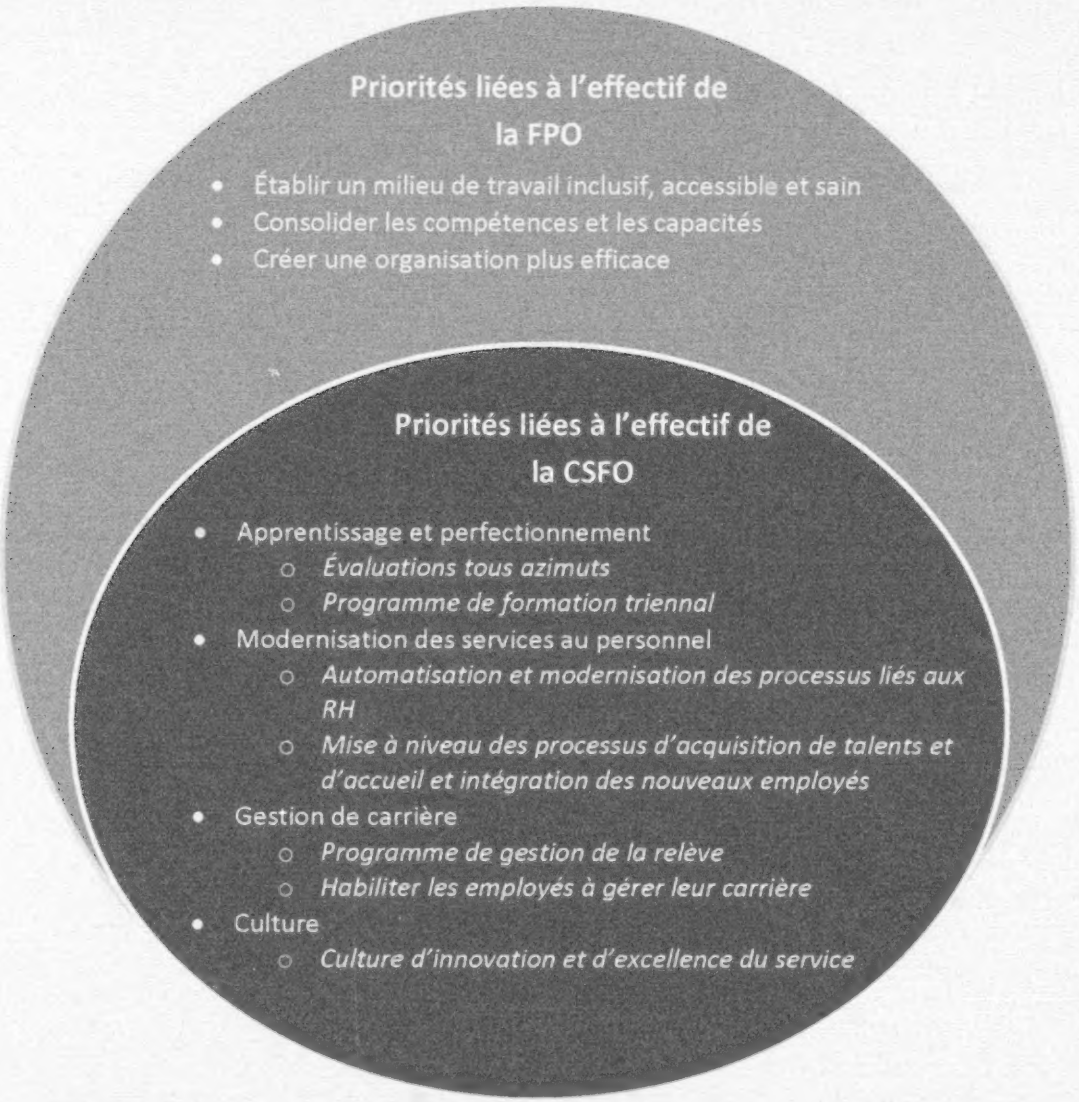
Tant le SEFPO que l'AEGAPCO ont ratifié des conventions collectives en 2013. La convention de l'AEGAPCO est valide jusqu'au 31 mars 2014. Celle de l'AEGAPCO est valide jusqu'au 31 décembre 2014.

9.1.3 Évolution de l'effectif de la CSFO

Le profil démographique de l'effectif de la CSFO fait augmenter le risque que survienne un « exode des cerveaux », ce qui serait le cas si des employés expérimentés quittaient la Commission et la privaient du même coup de leur expertise. Les procédés de transfert de connaissances et la gestion de la relève auront une grande importance dans la mesure où ils atténueront ce risque.

9.2 Priorités découlant du plan relatif au capital humain

La CSFO a établi ses priorités en matière de capital humain en fonction d'évaluation des problèmes liés à l'effectif de la FPO et des priorités de cet organisme. Les priorités liées à l'effectif de la FPO et de la CSFO sont les suivantes :



9.3 Aperçu des priorités découlant du plan relatif au capital humain

Le tableau qui suit résume les priorités et les objectifs stratégiques liés au plan relatif au capital humain (PCH) de la CSFO, ainsi que les échéanciers s'appliquant à la réalisation de ces objectifs.

Pour atteindre les objectifs stratégiques et les résultats opérationnels énoncés dans le PCH, la CSFO a élaboré des stratégies et des initiatives se rapportant à ce qui suit :

- Apprentissage et perfectionnement;
- Modernisation des services au personnel;
- Gestion de carrière; et
- Culture.

Objectif stratégique	Apprentissage et perfectionnement	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Accroître l'efficacité et la transparence	Auto-évaluations effectuées par les cadres supérieurs de la CSFO	Tâche terminée			
	Réaliser 360° évaluations pour l'ensemble des cadres supérieurs de la CSFO	Tâche terminée			
	Gérer les écarts en matière de compétences en fonction de 360° résultats (individuels et au niveau de la Commission)	✔	✔	✔	
Communication, échange de connaissances et mobilisation de notre personnel et de nos intervenants	Mettre en œuvre le programme de formation triennal	✔	✔	✔	✔
	Élaborer et mettre en œuvre une base de données pour la formation afin de soutenir la réalisation du programme de formation de la Commission	✔	✔		
Objectif stratégique	**Modernisation des services au personnel**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**	**2016-2017**
Accroître l'efficacité et la transparence	Examiner tous les processus relatifs aux RH afin de réduire les activités transactionnelles et d'affirmer l'orientation stratégique	✔	✔	Examen des programmes	
	Automatiser le processus de recrutement (mesures de soutien aux systèmes, principaux documents, processus internes)	✔	✔	✔	
	Moderniser les outils du processus de sélection	✔	✔		
	Créer un ensemble de services d'acquisition de compétences et de services d'accueil et d'intégration des nouveaux employés pour aider les gestionnaires de la CSFO durant les processus de recrutement, de sélection et d'évaluation	✔	✔		

Objectif stratégique	Gestion de carrière	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Accroître l'efficacité et la transparence	Mettre en œuvre le programme de gestion de la relève	✔	✔		Examen des programmes
Communication, échange de connaissances et mobilisation de notre personnel et de nos intervenants	Habiliter le personnel en lui fournissant des outils et des ressources qui leur permettront de gérer leur carrière et de soutenir le processus de gestion de manière autonome	✔	✔		
	Créer et mettre en œuvre un programme d'entrevue de départ visant à recueillir les perceptions et les idées des employés qui quittent la Commission et à réduire les obstacles à la mobilisation et au maintien en poste des employés	✔	✔	Examen des programmes	
Objectif stratégique	**Culture**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2015-2016**	**2016-2017**
Communication, échange de connaissances et mobilisation de notre personnel et de nos intervenants	Tirer profit des programmes de la CSFO et les soutenir afin de créer une culture d'innovation et d'excellence du service (PDE, approche fondée sur le risque, etc.)	✔	✔		
	Promouvoir les initiatives et les ressources de la FPO en matière d'innovation		✔	✔	✔

9.4 Réalisations découlant du plan relatif au capital humain pour 2013-2014

Le tableau qui suit présente les objectifs stratégiques, les principaux livrables et les réalisations à ce jour, liés aux initiatives réalisées en conformité avec le plan relatif au capital humain de la CSFO.

Objectif stratégique	Principaux livrables	Réalisations à ce jour
Apprentissage et perfectionnement		
Accroître l'efficacité et la transparence	Auto-évaluations effectuées par les cadres supérieurs de la CSFO	• Les auto-évaluations des cadres supérieurs sont terminées.
	Réaliser 360° évaluations pour l'ensemble des cadres supérieurs de la CSFO	• Les évaluations des cadres supérieurs effectuées par plusieurs personnes étaient terminées en mars 2014
	Gérer les écarts en matière de compétences en fonction de 360° résultats (individuels et au niveau de la Commission)	• Des services d'accompagnement sont offerts aux gestionnaires afin de gérer les écarts en matière de compétences et de l'apprentissage et le perfectionnement

Objectif stratégique	Principaux livrables	Réalisations à ce jour
Communication, échange de connaissances et mobilisation de notre personnel et de nos intervenants	Programme de formation triennal	• Le programme de formation de la CSFO a été mis en œuvre adéquatement et des communications sur les programmes offerts sont effectuées tous les trimestres
Modernisation des services au personnel		
Accroître l'efficacité et la transparence	Examiner tous les processus relatifs aux RH afin de réduire les activités transactionnelles et d'affirmer l'orientation stratégique	• La CSFO a fait l'acquisition d'une entreprise de consultation afin d'effectuer un examen complet de tous les services de RH de la Commission • Les consultations et la présentation des recommandations se sont terminées durant la période allant de l'automne 2013 à l'hiver 2014 • La CSFO est en train d'automatiser les fonctions de RH manuelles et transactionnelles lorsque cela est possible, et ce, en misant sur la technologie
	Automatiser le processus de recrutement (principaux documents, processus internes)	• Pour améliorer les pratiques de recrutement, la CSFO a créé un portail électronique où elle stocke toutes les descriptions de tâches et les trousses d'information sur les emplois de la Commission • La CSFO a mis au point un registre principal du suivi du recrutement afin de faire le suivi des concours et des dates de clôture
	Moderniser les outils du processus de sélection	• Mettre à jour la base de données sur questions d'entrevue liées aux compétences
	Créer un ensemble de services d'acquisition de compétences et de services d'accueil et d'intégration des nouveaux employés pour aider les gestionnaires de la CSFO durant les processus de recrutement, de sélection et d'évaluation	• Recommencer à recourir aux services de présélection pour le fournisseur sélectionné dans le cadre des concours de la CSFO • Des évaluations du comportement des gestionnaires peuvent être effectuées par l'entremise d'un fournisseur « lorsque cela est nécessaire » • La CSFO lancera un site Web révisé pour l'orientation et l'accueil et l'intégration des nouveaux employés en 2014 • La CSFO a offert à ses gestionnaires de la formation relative à la participation aux travaux d'un comité d'entrevue, et ce, durant l'hiver 2013-2014.

Gestion de carrière		
Accroître l'efficacité et la transparence	Mettre en œuvre le programme de gestion de la relève	• La CSFO a mis en œuvre un processus d'évaluation des risques liés aux postes pour tous les postes de gestion dans le cadre du programme de gestion des compétences 2013-2014 • L'évaluation des risques et l'identification d'un successeur en tant qu'exercices effectués lors des discussions sur la gestion des compétences constitueront le fondement du programme de gestion de la relève 2013-2014 de la CSFO • Une combinaison intégrée d'approche SMS et de fonction de déclaration a été lancée à l'hiver 2013-2014 • Un outil de déclaration de données démographiques sur l'effectif a été créé dans le but de soutenir les activités de planification du capital humain
Communication, échange de connaissances et mobilisation de notre personnel et de nos intervenants	Habiliter le personnel en lui fournissant des outils et des ressources qui leur permettront de gérer leur carrière et de soutenir le processus de gestion de manière autonome	• La CSFO fait des recherches sur les pratiques exemplaires et élargit son programme de gestion de carrière destiné au personnel, y compris en créant un portail de gestion de carrière en guise de complément aux modules libre-service correspondants • La CSFO a organisé une activité de mentorat ouverte à tout le personnel et à laquelle participaient les membres de son comité exécutif
	Créer et mettre en œuvre un programme d'entrevue de départ visant à recueillir les perceptions et les idées des employés qui quittent la Commission et à réduire les obstacles à la mobilisation et au maintien en poste des employés	• La CSFO a élaboré un questionnaire pour l'entrevue de départ en s'inspirant de pratiques exemplaires et des points de référence d'organismes comparables du secteur public • La Commission a commencé à faire des essais pilotes du processus d'entrevue de départ à l'hiver 2013-2014
Culture		
Communication, échange de connaissances et mobilisation de notre personnel et de nos intervenants	Tirer profit des programmes de la CSFO et les soutenir afin de créer une culture d'innovation et d'excellence du service	La CSFO continue de progresser dans la mise en œuvre d'initiatives au niveau de l'organisme ou des divisions, dont les suivantes : • Transformation des installations et des services d'administration • Projet de développement de l'entreprise • Projet mettant à contribution une approche fondée sur le risque • Projet relatif à la directive sur les services de la FPO • Diversité et inclusion •
	Promouvoir les initiatives et les ressources de la FPO en matière d'innovation	

10 Plan relatif à la technologie de l'information

Le groupe de la technologie de l'information (TI) est responsable de la mise au point de tous les systèmes opérationnels de la CSFO et il s'occupe aussi des réseaux informatiques, des services Internet et des communications téléphoniques. Les services des TI sont essentiels à la fourniture quotidienne de services au public et aux intervenants des secteurs réglementés par la CSFO.
La CSFO continue d'être un chef de file innovateur dans le domaine de la prestation des services en ligne. Le groupe des TI met aussi en œuvre des procédures de gestion de la sécurité, de secours et de récupération afin d'assurer l'intégrité et la disponibilité de tous les systèmes de TI de la CSFO.

10.1 Analyse de contexte

La fonction publique doit offrir le service à la clientèle par divers moyens, y compris par téléphone, en personne, par courriel ou par la poste ordinaire. Comme on met de plus en plus l'accent sur la fourniture des services les plus rentables, il est plus difficile de les offrir sous toutes les formes. Il y a aussi le fait que l'on veut prolonger les heures de service et assurer la disponibilité de toutes les applications en ligne en tout temps.

Les progrès qui facilitent l'utilisation de la technologie mobile comprennent l'évolution des appareils « intelligents ». Ces appareils sont offerts en tailles diverses par plusieurs fabricants et vont du téléphone intelligent à la tablette. Ils améliorent grandement la portabilité de la technologie tout en assurant la convergence d'appareils voix-données.

L'utilisation du Web pour des opérations commerciales libre-service représente une autre tendance grandissante. La sécurité est le principal problème qui se pose relativement à de telles opérations. Les technologies existent pour gérer l'aspect de la sécurité mais elles doivent être mises sur le marché et utilisées sur-le-champ afin d'atténuer efficacement les menaces à la sécurité. Continuer à assurer un accès sécuritaire et fiable à services en ligne demeurera un défi permanent.

La capacité d'attirer et de maintenir en poste des candidats ayant des compétences technologiques demeure elle aussi un problème, particulièrement dans le secteur public. Il y a une forte demande pour des compétences relatives aux technologies de pointe, telles que SharePoint et MS Dynamics. Les ressources compétentes dans des secteurs plus traditionnels, tels que la sécurité des réseaux et la reprise après catastrophe, sont aussi très recherchées.

Au-delà des tendances actuelles et d'un point de vue prospectif, des groupes de réflexion de l'industrie des TI comme Gartner prévoient que la société a seulement vu la pointe de l'iceberg en ce qui a trait aux innovations technologiques. Comme les innovations n'arrêtent pas de se multiplier, les spécialistes continuent de prévoir une demande exponentielle pour le stockage et la largeur de bande en ligne aux fins du soutien de l'utilisation accrue des systèmes multimédias et de gestion de contenus.

10.2 Priorités en matière de TI

PERSONNEL	• Collaboration accrue dans toute l'organisation
PROCESSUS	• Processus communs à l'échelle de l'organisation
OUTILS ET TECHNOLOGIES	• Adoption de nouvelles technologies

En tant que secteur habilitant la fourniture de services de réglementation efficaces, la TI a des priorités qui doivent s'aligner de façon serrée sur elles de nos partenaires commerciaux. On met fortement l'accent sur la création de solutions technologiques favorisant la collaboration entre les divers secteurs d'activités de la CSFO, et ce, afin de soutenir les processus communs utilisés au sein de l'organisation. Pour soutenir la mise en œuvre de cette priorité, l'unité des solutions technologiques collabore étroitement avec les secteurs de programmes de la CSFO pour concevoir, construire, mettre à l'essai et déployer des systèmes en conformité avec leurs exigences.

Pour soutenir la croissance future et l'adoption de nouvelles technologies, l'unité des opérations du réseau (UOR) supervise l'approvisionnement, l'installation et les opérations continues de l'infrastructure de réseau de pointe afin d'assurer et de maintenir la prestation de services techniques de premier ordre. Au fur et à mesure qu'elle adopte de nouvelles technologies, l'UOR s'assure que la technologie sous-jacente nécessaire est disponible et elle contrôle sa fiabilité.

L'unité de la ligne téléphonique des services généraux (LTSG) est le premier point de contact pour toutes les demandes de renseignements concernant la Commission. Elle offre un point d'accès unique au personnel de la CSFO par l'entremise du téléphone ou du courriel, ou en personne. La LTSG a répertorié les niveaux de service offerts aux clients sous la forme d'ententes sur les niveaux de service (ENS). Des ENS officielles seront éventuellement établies pour tous les services de TI et elles seront répertoriées dans le catalogue des services. Les ENS suivantes ont été approuvées jusqu'à maintenant :

- Réinitialisation du mot de passe pour le réseau – Objectif : résolution des problèmes dans un délai de 60 minutes 85 pour cent du temps.
- Réinitialisation du mot de passe pour la boîte vocale – Objectif : résolution des problèmes dans un délai de 60 minutes 85 pour cent du temps.

- MS Outlook et MS Word – Objectif : résolution des problèmes dans un délai de 60 minutes 85 pour cent du temps.
- Imprimante réseau et entretien – Objectif : résolution des problèmes dans un délai de 60 minutes 85 pour cent du temps.

10.3 Rapport de progression et plan de mise en œuvre des TI

Le tableau qui suit fournit des renseignements concernant les projets et initiatives rattachés au plan de mise en œuvre des TI, ainsi que des renseignements sur les dates d'achèvement.

Titre du projet ou de l'initiative	Description	Année d'achèvement			
		2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Faire des recherches sur les médias sociaux et mettre en œuvre de médias de ce type	Explorer les options réalisables, définir les exigences opérationnelles et commencer à mettre au point des outils de médias (blogues, pages wiki, bibliothèques de vidéo, de tutoriels, de séminaires Web et de photos, pages Facebook, flux Twitter, etc.).	✓			
Mise en œuvre du Projet d'excellence des SRD Excellence	Améliorer les systèmes automatisés de gestion de cas des services de règlement de différends (SRD).	✓			
Initiatives en matière de gestion du retard des SRD	Utilisation obligatoire du système de calendrier électronique pour permettre aux parties d'établir électroniquement l'horaire des rencontres relatives aux cas d'arbitrage.	✓			
Documents relatifs aux décisions d'arbitrage des SRD	Reconcevoir la base de données sur les décisions liées aux cas d'arbitrage des SRD (une application basée sur Lotus Notes) à l'aide d'une nouvelle plateforme.	✓			
Secrétariat du CCARCH	Mettre sur pied le site Web du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH).	✓			
ASRRR : projet d'amélioration des services de	Créer un portail de service pour permettre les dépôts en ligne de renseignements, y compris des renseignements provenant	✓			

Titre du projet ou de l'initiative	Description	Année d'achèvement			
		2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
réglementation des régimes de retraite	d'administrateurs de régimes de retraite et d'autres parties.				
Projet de système financier et comptable (PSFC)	La phase finale de ce projet mettra l'accent sur les possibilités restantes de reconception de processus et de transformation d'entreprise soutenues par la mise en œuvre du nouveau système, y compris un examen du processus d'évaluation.			✓	
PDE : pensions, attribution de permis, FIVAVA	Remplacer les systèmes traditionnels relatifs aux pensions, à l'attribution de permis et au FIVAVA dans le cadre du PDE.			✓	
Passage à ARTICS	Reconception d'ARTICS sur une plateforme Microsoft				✓
Des gens, des lieux et des choses	Reconception de FEWS sur une plateforme Microsoft				✓

11 Plan de communications

Les objectifs de la Commission énoncés dans la Loi sur la CSFO sont les suivants :

- Fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance de la population dans les secteurs réglementés;
- Faire des recommandations au ministre au sujet des secteurs réglementés
- Fournir les ressources nécessaires au bon fonctionnement du Tribunal.

Les initiatives de la CSFO en matière de communication soutiennent la réalisation de ces objectifs dans la mesure où elles permettent d'accomplir ce qui suit :

- Améliorer la compréhension qu'a le public des règles qui régissent les secteurs réglementés de la CFSO et la responsabilisation des personnes qui vendent des produits réglementés.
- Faire connaître la CSFO et clarifier son rôle et ses fonctions de réglementation.
- Soutenir l'application des lois en fournissant des explications sur les exigences réglementaires et législatives.
- La CSFO a pris l'engagement d'être un organisme de réglementation moderne et équitable qui collabore avec les intervenants afin de soutenir un secteur des services financiers solide et de protéger les intérêts des utilisateurs de services financiers.

L'approche fondée sur le risque qu'utilise la CSFO pour réglementer ses secteurs de services financiers dicte les priorités en matière de communication.

11.1 Objectifs liés au plan de communications

Les objectifs de la CSFO en matière de communications tiennent compte de la nécessité impérieuse d'atténuer le risque en augmentant le niveau de communication à l'interne au sujet des principales initiatives de la Commission et des résultats s'y rattachant sur le plan de la réglementation.

Ces objectifs comprennent les suivants :

- Assurer la communication efficace de la description de notre rôle en tant qu'organisme de réglementation intégré
- Utiliser des canaux de communication et des technologies adaptées aux besoins de nos divers auditoires
- Favoriser l'établissement de relations et de partenariats qui soutiennent des communications et des projets de liaison avec le public améliorés
- Promouvoir l'amélioration continue des services

La CSFO mobilisera activement le public en utilisant des services et des outils de communication éprouvés et en misant sur ses partenariats afin de mieux comprendre ce qui fonctionne ou pas, et ce que nous pouvons faire pour améliorer encore plus ces outils et services. Par exemple, la CSFO :

- Effectue un sondage annuel sur le site Web afin d'obtenir les commentaires du public en général sur nos projets de communications afin de mieux comprendre ce qui fonctionne ou ne fonctionne pas, et de rectifier le tir en conséquence.
- Quantifie la portée et les répercussions de nos activités sur les médias sociaux afin d'encadrer l'amélioration de nos campagnes et activités de liaison avec le public.
- Surveille les mesures du site Web périodiquement, réalise des analyses complètes des résultats, déclare ces résultats à l'interne et apporte les modifications nécessaires au processus de navigation, à la structure de la taxonomie et au contenu du site Web.
- Surveille la portée des nouvelles d'Actualité pour évaluer leur efficacité.
- Effectue des sondages téléphoniques sur la satisfaction et modifie en conséquence ses protocoles et normes de communication téléphonique et de correspondance.
- Fournit périodiquement de l'information à jour sur nos projets et initiatives en matière de communication et sollicite les commentaires de nos comités de consultation et groupes consultatifs établis afin de recenser d'éventuels problèmes, et gère ces problèmes, le cas échéant, avant le lancement de produits et initiatives en matière de communications.

En évaluant ces commentaires, la CSFO sera en mesure d'adapter les plans de travail relatifs à certains produits et initiatives afin qu'ils répondent aux besoins des auditoires ciblés. Cela assurera l'amélioration continue de nos communications futures.

11.2 Détail des initiatives en matière de communication

Les stratégies et initiatives suivantes, qui se rapportent aux communications, ont été élaborées afin d'atteindre les objectifs suivants :

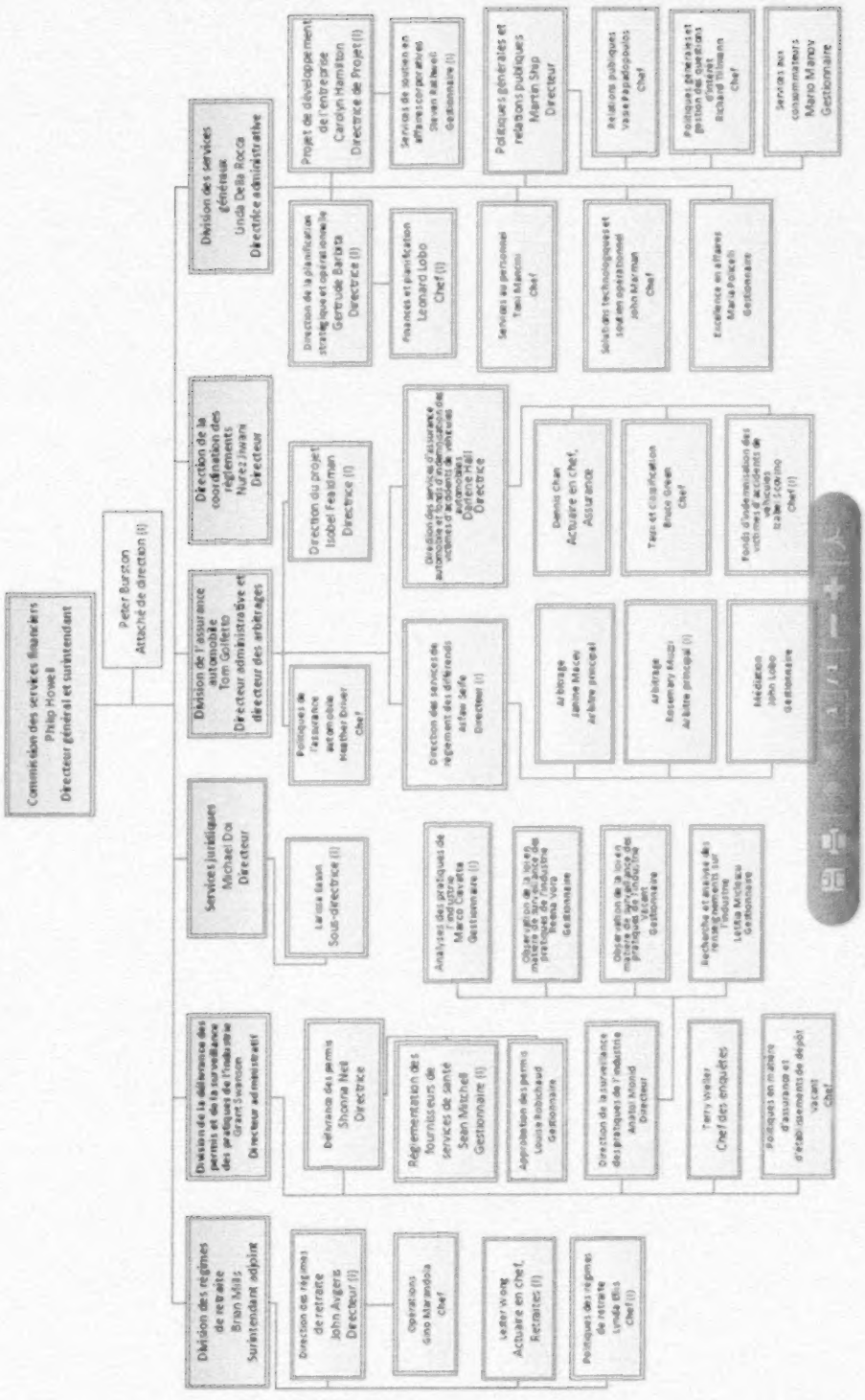
Initiatives en matière de communications et résultats opérationnels	**Principaux livrables**
1. **Assurer la communication efficace de la description de notre rôle en tant qu'organisme de réglementation intégré.** Enrichir nos stocks de contenus Web et améliorer les initiatives visant à rejoindre directement les consommateurs.	• En 2013-2015, concevoir et mettre en œuvre un plan pluriannuel de communication et de mobilisation pour les intervenants associés au Projet de développement de l'entreprise. • En 2013-2015, concevoir et mettre en œuvre un plan d'intégration du site Web public et du Projet de développement de l'entreprise. • En 2013-2014, élaborer et mettre en œuvre un plan de communications qui servira à informer le personnel, les fournisseurs de services de santé et les intervenants de notre nouveau pouvoir d'attribuer des permis et de superviser les pratiques commerciales des fournisseurs de services de santé qui facturent des frais aux assureurs automobiles. • En 2014-2017, déterminer les principaux messages et éléments de marque sur lesquels nous devons miser pour mettre l'accent sur l'accroissement de la sensibilisation du public à nos activités et à la portée de nos pouvoirs.

Initiatives en matière de communications et résultats opérationnels	Principaux livrables
	• En 2014-2017, faire des examens continus du contenu avec l'aide de fournisseurs de contenus associés à des secteurs précis et de spécialistes, élaborer des plans de communication plans pour combler les écarts entre les secteurs réglementés, et créer du nouveau contenu. • Participer à des activités de liaison avec le public afin de mieux sensibiliser le public à nos activités et à la portée de nos pouvoirs.
2. Utilisation de canaux de communication et de technologies adaptés aux besoins de nos divers auditoires : Communiquer, échanger des connaissances et mobiliser les consommateurs et les intervenants plus efficacement en utilisant divers canaux de communications et diverses technologies.	• En 2014-2017, mettre l'accent sur la création de contenus axés sur les consommateurs qui peuvent être utilisés dans plusieurs médias sociaux et qui généreront une mobilisation sociale accrue, une augmentation de la fréquentation de nos biens Web et une portée accrue pour les messages de la CSFO. • En 2014, élargir notre centre d'alerte courriel et d'abonnement aux flux RSS en introduisant de nouvelles fonctionnalités. • En 2014-2017, explorer des options réalisables, définir les exigences commerciales, créer et lancer de nouvelles caractéristiques et de nouveaux services, outils et ressources Web 2.0 pour favoriser la mobilisation accrue des consommateurs et des intervenants et l'augmentation des interactions avec eux. • En 2014-2017, réaliser et promouvoir des versions audio/vidéo (A/V), multilingues et interactives de nos publications les plus populaires servant à sensibiliser les consommateurs, et promouvoir ces publications A/V en utilisant les médias sociaux.
3. Favoriser l'établissement de relations et de partenariats qui soutiendront des communications et des opérations de liaison avec le public améliorées Établir et consolider des relations avec des organes médiatiques et des partenariats avec les gouvernements, les organismes de réglementation et les associations de l'industrie et du domaine ainsi que celles qui s'intéressent à	• En 2013-2014, suivant les recommandations du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile, créer un groupe de sensibilisation à la fraude en assurance-automobile co-présidé par la CSFO et le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et superviser la mise en œuvre d'une stratégie de communication visant à fournir aux consommateurs d'importants renseignements sur le système d'assurance-automobile et la fraude aux moments les plus opportuns. • En 2014-2017, continuer de faire progresser le Groupe de travail sur médias sociaux co-présidé par la CSFO et la police de Toronto, et collaborer avec ses membres aux moments clés de l'année (mois de la prévention de la fraude, mois de la littératie financière, etc.) afin de rejoindre un plus grand nombre de gens et de leur transmettre les principaux messages concernant la prévention de la fraude et la littératie financière.

Initiatives en matière de communications et résultats opérationnels	Principaux livrables
l'application des lois afin d'accroître la portée, la qualité et l'efficacité des produits de communication externes.	

4. Promouvoir l'amélioration continue du service :
 	
Rationaliser et documenter nos processus de conception et d'approbation des communications ainsi que nos politiques et procédures de conservation.
 	
Créer des outils, des ressources et initiatives internes en matière de communications.
	• En 2014, améliorer les processus de gestion du contenu sous-jacent du site Web de la CSFO en élaborant, en mettant en œuvre et en maintenant en fonction ou en application :
	  • Un guide de pratiques exemplaires en matière d'élaboration de communications ainsi qu'un document de marketing interne et un modèle de plan de communication modifiés pour promouvoir ces pratiques exemplaires.
	  • Un plan de gouvernance du site Web et un guide de style qui documenteront nos processus et procédures de création, d'approbation et de publication de contenu de site Web.
	• En 2013-2014, élaborer et promouvoir à l'interne un protocole de relations avec les médias qui fera état des rôles et responsabilités, des processus et des délais de traitement des demandes de renseignements provenant de médias, et de sollicitation des médias.
	• En 2013-2014, faciliter l'apprentissage, la formation et la création de ressources et de possibilités en matière de mobilisation en élaborant et en mettant en œuvre un programme de formation comprenant de nouveaux outils et ressources qui serviront à ces fins (rallye d'écriture, des lunches avec des mordus de la politique en ligne, de la formation sur la recherche, etc.).
	• En 2014-2015, faire des recherches sur les options réalisables et mettre en œuvre de nouveaux outils et produits de communication ainsi que d'autres moyens afin de mieux communiquer l'information au personnel; recueillir et contrôler les commentaires du personnel et s'en inspirer pour adapter la structure et l'objet d'outils, de ressources et d'initiatives futurs.
	• En 2014-2017, continuer d'améliorer notre Intranet en créant de nouveaux renseignements, outils et ressources Web pour aider le personnel à mieux gérer les opérations et les attributions courantes.

Annexe A – Organigramme

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS

Aperçu de la gestion – En vigueur en décembre 2013